



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Relación del gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la
Municipalidad distrital de Tambogrande, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Rosas Rubio, Elio Manuel (ORCID: 0000-0001-9849-582X)

ASESOR:

Mg. Vargas Llumpo, Jorge Fabio (ORCID: 0000-0002-1624-3512)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

Chimbote - Perú

2021

Dedicatoria

Dedico este estudio a Dios por bendecirme con vida, salud e inteligencia para poder realizar la investigación y obtener resultados significativos.

Dedico este trabajo de investigación a mi familiar por enseñarme a luchar por mis metas y esforzarme por cumplirlas a pesar de las dificultades que pueda enfrentar en el día a día.

Finalmente, dedico este trabajo a mis amigos por darme los ánimos necesarios para continuar en el proceso de ascenso de mi carrera profesional y por buscar siempre mi bienestar.

Rosas Rubio, Elio Manuel.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme a las personas idóneas alrededor que supieron guiarme en cada uno de los pasos de esta investigación, en especial, al lugar donde se realizó el estudio por brindarme las facilidades necesarias para poder aplicarla y poder obtener resultados en beneficio de ellos y de la ciencia.

El autor

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	v
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y Operacionalización	18
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	50

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Resumen de las principales normativas en torno al Gobierno electrónico	9
Tabla 2. Distribución de la muestra por sexo	21
Tabla 3. Expertos que participaron en la validación de contenido	22
Tabla 4. Promedio de valoración de juicio de expertos respecto a gobierno electrónico	23
Tabla 5. Promedio de valoración de juicio de expertos respecto a satisfacción del usuario	23
Tabla 6. Análisis de fiabilidad por Alfa de Cronbach	24
Tabla 7. Análisis de fiabilidad por Alfa de Cronbach	24
Tabla 8. Estadística descriptiva: Nivel de la variable gobierno electrónico, en referencia a su implementación general en la Municipalidad de Tambogrande	27
Tabla 9. Estadística descriptiva: Nivel de la dimensión externa, en referencia a la influencia del gobierno electrónico en la población	28
Tabla 10. Estadística descriptiva: Nivel de la dimensión interna, en referencia a la implementación física y ocupacional del gobierno electrónico	29
Tabla 11. Estadística descriptiva: Nivel de la dimensión relacional, en cuanto al establecimiento del vínculo entre la municipalidad y la población	30
Tabla 12. Estadística descriptiva: Nivel de la variable satisfacción del usuario, en referencia a la percepción que tiene la población sobre el gobierno electrónico	31
Tabla 13. Estadística descriptiva: Nivel de la dimensión transacciones, en referencia a la facilidad de información y trámites	32
Tabla 14. Estadística descriptiva: Nivel de la dimensión transparencia, en referencia a la confiabilidad transmitida por parte de la municipalidad	33

Tabla 15.	Estadística descriptiva: Nivel de la dimensión interactividad, en referencia a la relación entre la municipalidad y la población	34
Tabla 16.	Estadística inferencial: Correlación entre variables	35

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Nivel de variable independiente	27
Figura 2. Nivel de la dimensión externa	28
Figura 3. Nivel de la dimensión interna	29
Figura 4. Nivel de la dimensión relacional	30
Figura 5. Nivel de la variable dependiente.	31
Figura 6. Nivel de la dimensión transacciones	32
Figura 7. Nivel de la dimensión transparencia	33
Figura 8. Nivel de la dimensión interactividad	34

Resumen

El presente informe de investigación tuvo como objetivo general la de determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Tambogrande en el departamento de Piura. Para concretar esto, se utilizó el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, y dos instrumentos de medición que fueron oportunamente validados en un grupo de sujetos con características similares a la población de estudio, obteniendo un alfa de Cronbach de 0.821 para la primera variable y de 0.774 para la segunda. Una vez realizado el análisis de datos, se encontró como resultado la confirmación de la hipótesis alternativa que establece una relación significativa y directa entre las variables con un rho de Spearman de 0.722. Por ende, se concluye que, existe una correlación positiva entre las variables, indicando que la mejora en el gobierno electrónico permitirá altos índices de satisfacción del usuario.

Palabras claves: gobierno electrónico, satisfacción del usuario, correlación.

Abstract

The present research report had the general objective of determining the relationship between electronic government and user satisfaction in the Municipality of Tambogrande in the department of Piura. To specify this, the quantitative, descriptive-correlational approach and two measurement instruments were used that were duly validated in a group of subjects with characteristics similar to the study population, obtaining a Cronbach's alpha of 0.821 for the first variable and of 0.774 for the second. Once the data analysis was carried out, the result was the confirmation of the alternative hypothesis that establishes a significant and direct relationship between the variables with a Spearman rho of 0.722. Therefore, it is concluded that there is a positive correlation between the variables, indicating that the improvement in electronic government will allow high levels of user satisfaction.

Keywords: e-government, user satisfaction, correlation.

I. INTRODUCCIÓN

El uso de las nuevas tecnologías o las TIC's se han vuelto muy relevantes a nivel mundial para poder transmitir información y tener acceso a la misma con mucha facilidad, agilizando procesos que antes demoraban mucho tiempo, lo que desemboca en una mejor atención a las personas y en general, una mejor satisfacción de los usuarios. (Arellano y Cámara, 2017)

García (2007) afirma que la creación del paradigma de la Nueva Gestión Pública, apoya la creación de gobiernos que sean eficientes y transparentes que ayude a cubrir con las demandas de la población y exista ese doble proceso de comunicación, donde no solo se escucha a la entidad, sino también al ciudadano o usuario de la misma, lo que desemboca en servicios de mejor calidad, y por ende personas que son atendidas con la mayor brevedad posible.

Es así que, los gobiernos de diferentes países, implementaron lo que se conoce como Gobierno electrónico o e-government, como un medio para poder alcanzar mejores expectativas y experiencias en las relaciones de los ciudadanos con las autoridades y con la administración pública en general. (Villoria y Ramírez, 2013) Específicamente en cuanto a la prestación de servicios, la ventaja del uso de las tecnologías es que facilita el uso de la información, y el ofrecimiento de nuevos servicios con mayor celeridad y comodidad, disminuyendo costos no solo para las entidades públicas sino también para los ciudadanos. (Vargas, 2011)

Católico et al. (2016) afirma que países como Argentina, Uruguay y Chile, estaban primeros en la lista de gobiernos que han implementado las TIC's, siendo este proceso de vital importancia para poder mejorar la forma en la que se llega al ciudadano. Porrúa (2019) por su parte, menciona que el 73% de los países latinoamericanos han desarrollado el gobierno electrónico, sin embargo, el Banco Interamericano de Desarrollo (2018) afirma que solo el 30% o menos de los trámites se hacen total o parcialmente en línea, los demás están obligados a

hacerse de manera presencial, generando insatisfacción en las personas y costes altos para el gobierno por el pago que implica al personal y la infraestructura que se tiene que conservar.

En el Perú, la Ley de Gobierno Digital, que fue aprobada por Decreto Legislativo N° 1412 permite que las entidades públicas puedan establecer una adecuada gestión acunado al uso de la tecnología en los diferentes servicios que brindan, dando paso al respeto por la participación ciudadana, esto aplicable también a la digitalización de procesos en los tres niveles de gobernanza. (Plataforma del Estado Peruano, 2020)

Sin embargo, el uso de las TIC's y todo lo que respecta a lo digital data de los años 90 aproximadamente que fue cuando el Internet ingresó al Perú, a partir de allí se empezaron a legitimizar una serie de normativas que ayudaban a acceder a la información pública con mayor rapidez, que es un derecho del ciudadano. Se permitió también las firmas digitales y una serie de mecanismos que, evidenciaba la importancia y el apogeo de lo tecnológico en nuestro país. Sin embargo, para hoy, los ciudadanos especialmente de regiones donde tienen necesidades básicas aún no cubiertas, consideran que esta normativa ha sido poco eficiente para satisfacer sus demandas. (Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, 2018)

Este es el caso del distrito de Tambogrande en la provincia de Piura, que pertenece al departamento del mismo nombre, quien a pesar de que hasta el 2018 se habrían beneficiado 5,589 personas por recibir una clasificación socioeconómica en menos de 5 días, un proceso que demoraba mucho más tiempo, por la implementación de programas como el SIEE, así como, se dejaron de remitir 828 folios, disminuyendo a cero costos en papelería e impresiones. No obstante, los pobladores, aún tienen dificultades para acceder a la información y para realizar su documentación de manera digital, viéndose obligados a asistir de

manera presencial a las instalaciones lo que genera incomodidad, poca empatía y por ende, baja satisfacción y calificación del servicio. (Sisfoh, 2018)

Asimismo, se evidencia la falta de implementación en algunos servicios de las tecnologías, como por ejemplo el uso del tampón o aún la permanencia del uso de folios, que impiden que el proceso de documentación se acelere, generando descontento en la población, falta de tiempo, altos costos y por ende, una dificultad para poder acceder a la información con rapidez.

Por lo relatado con anterioridad nos planteamos la siguiente pregunta: ¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en la municipalidad de Tambogrande?

Ante esto es importante, justificar la investigación evidencia la importancia de la misma en el campo científico:

Este proyecto es de relevancia porque sirve para entender la forma en que el gobierno electrónico, ayuda no solo a la agilización de la documentación y servicios, sino también permite que los ciudadanos puedan tener niveles de satisfacción y percepciones adecuados de la calidad del servicio brindado.

A nivel social, los resultados permitirán que las municipalidades y los ciudadanos puedan estar atentos a la importancia de seguir implementando el gobierno electrónico para beneficio de los ciudadanos, lo que conllevará a una mejora de los servicios y una disminución de costes. Asimismo, promueve la iniciativa de los gobiernos por buscar incluir al ciudadano en las actividades públicas, como parte del respeto a sus derechos.

A nivel práctico, ayuda a resolver las dudas que se tienen de si la implementación del plan de gobierno está siendo lo suficientemente eficiente para los ciudadanos, de modo que, se pueda evaluar la realidad y presentar normativas de inversión que regulen y mejoren el servicio en sus diferentes ámbitos de acción.

Respecto a lo teórico, permite difundir la información relevante concerniente a las políticas de gobierno electrónico que no son muy conocidas en nuestro entorno, de modo que, muchas personas puedan conocer de sus funcionalidades, objetivo y la visión que se persigue. De igual forma, permite ampliar el conocimiento sobre la variable satisfacción que, aunque es muy usada, es muy poco entendida como tal.

En lo concerniente al nivel metodológico, la presente investigación al ser de corte correlacional ayuda a sentar bases relacionales entre las variables estudiadas, para poder en futuro, impulsar investigaciones que puedan ser cuasi experimentales o experimentales, y que se evidencie en resultados concretos, la deducción que se tuvo de manera numérica tras el trabajo cuantitativo.

Una vez entendido esto, la presente investigación tiene como objetivo general: determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Tambogrande, Piura. Asimismo, como objetivos específicos, pretende: Primero, analizar el estado del gobierno electrónico en la Municipalidad de Tambogrande. Segundo, identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Tambogrande. Finalmente, tercero, establecer la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Tambogrande.

Asimismo, en cuanto a la hipótesis general, se plantea que existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Tambogrande, Piura. De manera específica, nos planteamos lo siguiente: Primero, existe una correcta implementación del gobierno electrónico en la Municipalidad de Tambogrande. Segundo, existe un nivel alto de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Tambogrande. Por último, existe una correcta implementación del gobierno electrónico permite tener niveles más altos de satisfacción del usuario.

II. MARCO TEÓRICO

Como toda investigación, la presencia de antecedentes que aboguen por la importancia de estudiar la relación de las variables, es importante, de modo que se describen a continuación:

Guevara y Aquituari (2019) llevaron a cabo una investigación que tuvo como finalidad establecer la relación entre las variables estudiadas en la Municipalidad Provincial de Maynas. Este trabajo es de tipo descriptivo de corte correlacional, con un enfoque cuantitativo. Se trabajó con una muestra de 338 vecinos de la ciudad de Iquitos. Al realizarse la prueba de normalidad, se rechazó la hipótesis nula encontrando $p=0.000$. Por tanto, se concluyó que existe relación significativa entre las variables con un $Rho=0.998$.

Rojas (2019) desarrollaron un trabajo de investigación con el fin de evidenciar una relación entre las variables de estudio respecto al Registro de Identificación y Estado Civil en la ciudad de Chimbote. Este estudio es de tipo explicativo, por tanto, mantiene un enfoque cuantitativo con diseño correlacional. Se trabajó con una muestra de 350 usuarios. Después de la aplicación de los instrumentos que evaluaron cada variable, se encontró una correlación positiva con un $Rho= 0.672$, evidenciando una relación directa entre gobierno electrónico y satisfacción del usuario.

Peralta (2019) estudiaron la relación de las variables mencionadas en la RENIEC de la ciudad de Nuevo Chimbote. El tipo de estudio fue causal-correlacional en una población de 382 ciudadanos a través de una encuesta que recogía los datos entorno a cada una de las variables. Se encontró un nivel de correlación positivo con un $Rho=0.657$. Lo que implica que hay una relación positiva y directa entre las variables que se están analizando.

Muñoz (2017) realizaron un estudio enfocado en determinar la relación que existe entre las variables mencionadas en la Municipalidad de Ventanilla. Este estudio usó el método hipotético deductivo en una investigación correlacional, por ende, sigue el enfoque cuantitativo. Se tomó una muestra de 338 ciudadanos de los alrededores. Luego de la recabación de datos y el análisis respectivo, se concluyó que la relación es directa y moderada con un Rho Spearman de 0.582, y con un nivel de normalidad de $p=0,000$.

Quispe (2017) trabajaron una investigación que buscó identificar la relación entre las variables en la Sede Central de ESSALUD. En un estudio no experimental de tipo correlacional, con un enfoque cuantitativo, se trabajó en una muestra de 1.417 usuarios. Tras el análisis de los resultados, se encontró un Rho de Spearman de 0.600, lo que permitió constatar que existe una relación positiva entre las variables estudiadas.

Guamán (2019) llevó a cabo una investigación con el fin de identificar los efectos que producen el gobierno electrónico en el seguimiento de trámites para la satisfacción del usuario. El trabajo es de diseño no experimental de corte transversal. Se trabajó con un total de 384 usuarios de la ciudad de Guayaquil. Entre los resultados se encontraron que los niveles de utilidad percibida y de facilidad se encuentran en un rango de 6.19, mientras que el nivel de satisfacción se encuentra entre el 5.81 y 6. Lo que lleva a concluir que el nivel de satisfacción de los usuarios depende de la facilidad y uso de los sistemas de gobierno electrónico.

Para entender mejor el proyecto, se explica a continuación las principales teorías que sustentan a cada una de las variables. Iniciaremos con la variable Gobierno electrónico:

Pérez *et al.* (2015) mencionan que el gobierno electrónico busca acercar a las personas o ciudadanos a la administración pública, ya que adopta las nuevas

tecnologías para brindar información acerca de los tres niveles del estado, aparte que busca permitir que la población pueda realizar trámites con más agilidad, brindando un servicio más eficiente, todo a través de diferentes portales digitales del gobierno.

Miftahul *et al.* (2020) mencionan que el e-gobierno es el proceso de innovación de la administración pública que tiene como objetivo modernizar la capacidad administrativa y crear un gobierno más eficiente y responsable. La innovación también incide en la mejora de la gestión pública, la implementación de políticas públicas y estimular el crecimiento económico. También permite que se deban identificar estrategias y técnicas efectivas para crear mecanismos que desarrollen las habilidades y los valores en la sociedad en general.

Para Wecka y Eko (2014) el gobierno electrónico en general se puede definir como el uso de la tecnología digital para transformar la actividad del gobierno, es decir tiene como objetivo aumentar la eficacia, la eficiencia, y prestación de servicios. Con el gobierno electrónico, se espera que el servicio a la sociedad pueda ser mejor, aumentar la eficacia interna en las organizaciones gubernamentales, y el acceso público a información privilegiada del entorno gubernamental es cada vez más sencillo de obtener.

Eka *et al.* (2020) menciona que el gobierno electrónico es el uso de la tecnología de la información que se utiliza para facilitar los intereses del público y que tiene como objetivo organizar los intereses gubernamentales basados en medios electrónicos para mejorar la calidad de los servicios públicos, asimismo, explican que el gobierno electrónico es un esfuerzo por crear una atmósfera de gobernanza de acuerdo con objetivos compartidos de una serie de comunidades interesadas.

Yandra (2016) menciona que el gobierno electrónico está relacionado con la transparencia en la realización de una buena gobernanza local con el fin de poder mostrar hasta qué punto las políticas y programas gubernamentales son

beneficiosos para la satisfacción de las necesidades en cuanto a los bienes y servicios. Por lo tanto, la difusión de información diversa a la que solo el gobierno tiene acceso puede brindar oportunidades para que varios componentes de la sociedad participen en la toma de decisiones.

Fery *et al.* (2015) afirma que, este interés por las tecnologías en sector público se produce debido al éxito del sector privado en la toma de iniciativa y creatividad para que la productividad, la eficiencia y la eficacia estén mucho más desarrolladas que el sector público. Uno de los factores de éxito del sector privado es el uso de tecnología avanzada en los sistemas de información de gestión, que a menudo se conoce como comercio electrónico. Básicamente, la tarea general del gobierno es servir a la comunidad, lo que está relacionado con la recolección, procesamiento, presentación y difusión de datos e información que es importante para la sociedad.

Villoria y Ramírez (2013) definen al e-goverment como la utilización de las tecnologías con el fin de lograr un gobierno adecuado que se ajuste a las necesidades de la población. Por su parte, Rodríguez *et al.* (2015) afirman que este tipo de gobierno está relacionado con la forma en la que se aprovechan las TIC's y lo digital en general para disminuir las demandas de las personas pertenecientes a esta sociedad. Esta impulsada por el uso de las mismas en las casas y la necesidad de su uso por parte de la administración pública.

Asimismo, el autor que define con mayor exactitud el gobierno electrónico, y que fue utilizado como base para el presente estudio, explica al e-goverment como:

La utilización de las tecnologías de las TIC por parte de los gobiernos locales a través de la mejora de su gestión interna, de la oferta de servicios e información y de los sistemas de intercambio e interacción con los ciudadanos y con las organizaciones públicas y privadas. (Salvador, 2002, p. 1)

Ante esto, el estado de diferentes países estableció diferentes normativas que apoyan la implementación del gobierno electrónico, para esto se incide en la información pertinente a nuestro país, resumida en el cuadro presentado a continuación:

Tabla 1. Resumen de las principales normativas en torno al Gobierno electrónico

Normativa	Nombre	Año	Principal Objetivo
Ley N° 27658	Ley marco de modernización de la gestión del estado.	2002	Declarar al Estado peruano en el inicio de un proceso de modernización en sus diferentes instancias con el fin de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano.
Decreto Supremo N° 066-2011-PCM	Plan de Desarrollo de la Sociedad de la información en el Perú La Agenda Digital Peruano 2.0	2011	Aprobar el Plan mencionado antes que fue elaborado por la CODESI cuya versión actualizada fue publicada en la página del Consejo de ministros.
Decreto Supremo N° 081-2013-PCM	Decreto Supremo mediante el cual se aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017	2013	Aprobar la Política Nacional en sus diferentes etapas y apoyando los objetivos planteados con el fin de implementar a nivel nacional el gobierno electrónico asegurando la transparencia de los procesos públicos.
Decreto supremo N°	Decreto Supremo que	2018	Crear una plataforma que sirva de guía para el

033-2018-PCM	crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establecen disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital.			ciudadano, convirtiéndose en el único medio de contacto entre el Estado y los ciudadanos y personas en general, con el fin de hacer una experiencia sencilla la información, trámites y servicios públicos.
Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM	Creación del Comité de Gobierno Digital	2018		Se constituye la importancia de la creación de un Comité encargado de las políticas digitales en cada instancia de Administración pública.
Decreto legislativo n° 1412	Decreto legislativo que aprueba la ley de gobierno digital	2018		Busca establecer un marco normativa para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, y el régimen que defiende los procesos digitales públicos.
Resolución de secretaría de gobierno digital N° 004-2018-PCM/SEGDI	“Lineamientos del Líder de Gobierno Digital”	2018		Aprobar los “Lineamientos del Líder de Gobierno Digital”, los cuales son de obligatorio cumplimiento para las entidades de la administración públicas.

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de El Peruano.

Una vez entendido la normativa que avala la propuesta del gobierno digital en nuestro país, es importante estudiar, las clases o diferentes tipos en los que se da según Pérez *et al.* (2016):

El primer tipo de relación que establece es gobierno a ciudadano (G2C), son aquellas plataformas que se encargan de brindar información básica a la ciudadanía sobre trámites institucionales, dando un servicio de 7x24 lo que implica que los plazos se reducen y sin necesidad de asistir de manera presencial. De armas y De armas (2011) es considerada por el autor como una de las finalidades más importantes y permite hacer entrega de servicios o productos específicos a la población. Un ejemplo de ello es el pago de facturas o trámites diversos.

El segundo tipo es el que se establece entre gobierno a empresa (G2B), es decir aquellas plataformas digitales que ofrece información institucional al sector empresarial. El fin principal de esto, es, al igual, que la del ciudadano, ahorrar tiempo y costes en el proceso. Según Kuniyoshi (2011) está relacionado con las compras que se realizan por parte del Estado. Un ejemplo claro de esto es el Sistema Electrónico de Adquisiciones y Compras del Estado (SEACE).

El tercer tipo de relación es el que se establece de gobierno a empleado (G2E), esta plataforma está guiada a generar ese proceso de interacción comunicacional digital entre el Estado y el funcionario público, de modo que satisfaga la necesidad de información que se requiere. Guerrero (2014) afirma que otro de los beneficios son las consultas en línea y capacitaciones que pueden recibir muchos colaboradores en diferentes lugares del país solo a través de Internet.

Por último, se encuentra el tipo de gobierno a gobierno (G2G), que está relacionado principalmente con las funciones de gestión del Estado, implicados en los servicios que se brindan. Nugent *et al.* (2015), afirman que está relacionado con todas aquellas actividades y programas destinados a establecer relaciones dentro y entre miembros del gobierno. Un ejemplo claro de esto, es el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF).

Hattingh *et al.* (2020) mencionan que los resultados de la implementación del gobierno electrónico transforman los establecimientos tradicionales e inevitablemente incluyen cambios en los patrones de comunicación, prácticas laborales, estructuras organizativas, procedimientos y procesos habilitados por la implementación de las TIC. Para garantizar el éxito de las iniciativas de gobierno electrónico, se deben anticipar y abordar los posibles cambios que puedan ocurrir. Para ello, es necesario desarrollar e implementar una estrategia de gestión de cambios y comunicación bien diseñada, entendiendo el proceso que se está siguiendo.

En cuanto a sus dimensiones, Criado y Gil (2013) mencionan dos importantes vertientes que se desencadenan de la idea de un gobierno electrónico: demanda y oferta. En el caso de la primera, está relacionado con aquellos que serán los probables usuarios y aplicaciones del mismo. Por su parte, en cuanto al lado de la oferta, tiene que ver con aquella información o contenidos que ofrecen las administraciones públicas del Estado a través de páginas webs u otras fuentes desarrolladas por los diferentes países.

Asimismo, Serna (2002) hace la proposición de cuatro dimensiones del gobierno electrónico que permite caracterizarlo y ha sido utilizado en muchos estudios para su medición:

Dimensión externa, la cual está referida a la forma en la que se dan a conocer los servicios que se prestan, y al modo en que se relacionan con los ciudadanos para facilitar la información que necesitan y solicitan (Jiménez, 2004). Dentro de esta dimensión se encuentran indicadores de vida diaria, referidos a si la información que se ha brindado se ajusta a la realidad del ciudadano. Asimismo, se encuentra el indicador de administración a distancia, la cual se centra en los servicios públicos que brinda la corporación. Por último, el indicador de participación, orientado hacia la perspectiva que se tiene del gobierno en cuanto a su alcance con el ciudadano.

Dimensión interna, dentro de la cual se exalta la importancia en la que las administraciones públicas trabajan con las nuevas tecnologías buscando que sus trabajos y servicios sean más eficientes. (Fernández, 2020) De este modo se puede resaltar, como indicador principal la utilización de las TIC's, que viene a ser no solo la implementación de un ambiente sofisticado que permita que se utilicen las tecnologías, sino que, se pueda usar como herramienta transformadora para brindar servicios de calidad.

Dimensión relacional, es aquella característica del gobierno electrónico que permite que las tecnologías sean usadas para establecer una relación más fluida con aquellos agentes públicos o privados con los que se comparte un servicio o con los que se mantiene información continua y necesaria. (De armas y De armas, 2011) Dentro de esta dimensión se puede encontrar al indicador del intercambio de información e interrelación, en el caso de la primera se manifiesta la forma eficiente en que se da ese cambio y la forma segura en la que se relacionan los agentes con el Estado.

Dimensión de promoción, donde se evidencian las actividades que se dirigen hacia la unificación de la sociedad con la impulsión del gobierno electrónico, de modo que todos los ciudadanos puedan tener acceso a la información que requieran, disminuyendo la brecha digital que aún existe. (Belleza, 2020) Dentro de esta, encontramos indicadores como la infraestructura que facilita el acceso y la promoción de una cultura digital entre los ciudadanos. En el primer caso encontramos a la facilitación física de las tecnologías para la población y en el segundo caso, una capacitación constante para que las personas sepan cómo hacer uso de los instrumentos que se les faciliten.

Por otra parte, las teorías en torno a la variable Satisfacción del usuario, ayudarán a tener una visión más clara al respecto:

Custer *et al.* (2015) mencionan que la satisfacción se refiere generalmente a la correspondencia percibida entre las expectativas y las circunstancias o experiencias reales. Si la correspondencia entre las expectativas y las circunstancias del servicio es al menos igual, es probable que el cliente se sienta satisfecho; por el contrario, si las circunstancias del servicio caen por debajo de las expectativas, es probable que el cliente se sienta insatisfecho.

Por otra parte, Melese *et al.* (2014) afirman que la satisfacción es un constructo multidimensional que implica la manera interpersonal, la calidad de la atención, la accesibilidad o conveniencia, la financiación de la atención, la coherencia, el entorno físico y la disponibilidad, que percibe la persona que adquiere un servicio. Khan y Fasih (2014) por otro lado, la definen como un sentimiento que surge de un proceso de evaluación, es decir, cuando el consumidor de un bien o servicio compara lo que recibe con lo que se espera de la utilización de ese bien o servicio.

Vu y Huan (2016) argumentan que, específicamente la satisfacción del cliente se está convirtiendo en uno de los objetivos más esenciales que cualquier empresa que busque una relación a largo plazo con el consumidor considera como la máxima prioridad. Chen *et al.* (2020) se refieren a la satisfacción del cliente como el estado de placer o decepción formado por la comparación del efecto percibido de un producto o servicio con el valor esperado.

Agnihotri *et al.* (2014) consideran que la satisfacción del usuario es esencial porque se refiere a la "satisfacción final" de un usuario y esta, está siendo influenciada durante todo el proceso de prestación del servicio, desde las expectativas frente a lo que se recibe hasta la resolución posterior al servicio prestado. Sun y Kim (2013) afirman que debido a que la satisfacción del usuario es un criterio tan importante para determinar la calidad que realmente se transmite a los clientes a través de los productos y servicios, existe un creciente interés en esta variable como medio para evaluar la calidad. Por lo tanto, la satisfacción del

cliente o usuario se considera una medida universalmente aceptada, así como una métrica de desempeño influyente en la medición de la competitividad.

Entrando en el plano del ciudadano específicamente, esta se define como un estado emocional agradable o positivo resultante de la evaluación del uso de opciones para la prestación de servicios de gobierno electrónico para realizar una tarea personal (Hazem *et al.*, 2019) Asimismo, citando a Welch *et al.* (2004) definen a la satisfacción con el gobierno electrónico como aquella que está determinada por el nivel percibido de competencia y esfuerzo con respecto a factores como la conveniencia y eficacia del servicio, la calidad y cantidad de información, la facilidad de acceso y la comunicación interactiva. Para simplificar una lista potencialmente larga de factores contribuyentes, el autor designa tres categorías principales: transacciones, transparencia e interactividad.

Aunque existe una aparente necesidad de identificar constructos teóricos y medidas que se forman para evaluar las reacciones ciudadanas en el uso de los servicios de información del gobierno electrónico para que la evaluación empírica pueda realizarse (Abhichandani y Horan, 2006) Hay diversos autores que han propuesto modelos que nos permiten evaluar la satisfacción en torno al gobierno electrónico, centrado en los ciudadanos, para efectos de este trabajo, usaremos las dimensiones propuestas por Welch *et al.* (2004) las cuales son tres:

En primer lugar, encontramos a las transacciones, lo que comprende la conveniencia, calidad, privacidad, eficiencia y seguridad de las mismas en línea con el gobierno. Las transacciones repetidas con el gobierno pueden contribuir a procesar la confianza, cuando el intercambio repetitivo ocurre que no contravenga las expectativas de los usuarios.

El grupo de satisfacción de transacciones incluye siete variables: (1) deseo que los servicios electrónicos y el suministro electrónico de información sean una prioridad para el gobierno, (2) deseo de servicios que sean más fáciles de usar y

(3) demanda de expansión de los servicios del sitio web. e información, así como el nivel de preocupación sobre (4) pérdida de identidad, (5) divulgación accidental de datos personales, (6) servicios reducidos para quienes no tienen acceso a Internet y (7) menos privacidad personal.

En segundo lugar, encontramos a la transparencia constituye 'un mapa básico de la organización de un lego como se muestra en la información en el sitio y revela la profundidad del acceso que permite, la profundidad del conocimiento sobre los procesos que está dispuesto a revelar y el nivel de atención a la respuesta ciudadana proporciona.

Los indicadores dentro de esta dimensión son dos: los niveles percibidos de confiabilidad de la información en los sitios web del gobierno y la otra indica la demanda de divulgación en línea de más información sobre políticas y procesos gubernamentales (confiabilidad de la información y mejora de la transparencia).

En tercer lugar, hallamos a la interactividad como una medida del nivel de conveniencia o grado de retroalimentación inmediata proporcionada. La interactividad es un medio para describir la voluntad o la capacidad de una agencia para responder a los ciudadanos, esta debe incluir una interacción bidireccional.

Los indicadores de interactividad comprende cuatro: dos que miden la demanda de aplicaciones de gobierno electrónico que permiten a los ciudadanos comunicarse electrónicamente con los funcionarios del gobierno (Comunicación electrónica ciudadana 1 y 2) y dos que miden el nivel de preocupación de los encuestados de que el gobierno electrónico dan como resultado (1) la capacidad reducida del gobierno para responder a problemas específicos y (2) un mayor trato impersonal de los ciudadanos por parte del gobierno.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

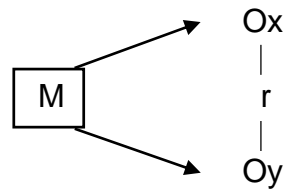
Para el presente trabajo, se usará un enfoque cuantitativo, puesto que se busca el probar una hipótesis a través de análisis numérico, de esta manera, se podrá evidenciar el comportamiento de las variables para dar a conocer modelos teóricos que sean referentes en la investigación. (Monje, 2011)

Asimismo, se trabajará con un tipo de investigación básica, conocida en el ámbito científico como fundamental, esta forma de estudio ayuda a conocer más acerca de un fenómeno y evaluar la realidad que presenta el mismo, en base a ello, se responden interrogantes propuestos por los investigadores. (Hernández *et al.*, 2014)

El diseño de investigación que se sigue está ajustado a los parámetros del no experimental de corte transversal, puesto que las variables no fueron manipuladas y solo se evidenciaron los hechos. Junto a ello, es válido mencionar que el trabajo se realizó en un único período de tiempo, de modo que, la recogida de datos se llevó a cabo una única vez. (Hernández *et al.*, 2014)

La investigación es de nivel descriptiva – correlacional simple. La razón de la elección de estos niveles, fueron que, se buscó caracterizar un fenómeno específico y la forma en la que se desenvuelve en el contexto. Asimismo, es correlacional porque busca establecer la relación entre las dos variables de estudio. (Cauas, 2015)

Esquematización “correlacional simple”:



Dónde:

M = muestra del estudio

Ox y Oy = observación de las variables

r = posible relación

3.2. Variables y Operacionalización

Variable independiente: Gobierno electrónico

Definición conceptual: La variable se define como aquella utilización de las tecnologías y la implementación de la misma por parte de los gobiernos locales y nacionales a través de la mejora de su gestión interna, de la oferta de servicios e información y de los sistemas de intercambio e interacción con los ciudadanos y con las organizaciones públicas y privadas, con el fin de lograr eficiencia y competitividad en los servicios brindados a los usuarios (Salvador, 2002, p. 1)

Definición operacional: La variable gobierno electrónico se pudo medir por medio de un cuestionario elaborado por el autor de 12 ítems enfocado en sus características principales propuestas en el modelo elaborado por Salvador (2002) considerando como dimensiones: Interna; enfatizando en la adaptación de la infraestructura y la capacitación; externa, enfatizando en la llegada a la población; y relacional, enfatizando en el vínculo establecido con los usuarios.

Indicadores:

-Interna

- Externa
- Relacional
- Promocional

Escala de Medición:

Escala Ordinal

Variable dependiente: Satisfacción del usuario

Definición conceptual: Welch et al. (2004) definen a la satisfacción del usuario como aquella que está determinada por el nivel percibido de competencia y esfuerzo con respecto a factores como la conveniencia y eficacia del servicio, la calidad y cantidad de información, la facilidad de acceso y la comunicación interactiva, enfocado en como la implementación del gobierno puede resultar en una mejora del servicio para los usuarios y la población en general.

Definición operacional: La variable satisfacción del usuario, será medida a través de un cuestionario elaborado por el autor de la tesis de 12 ítems enfocado en las tres categorías que propone el modelo escogido por Welch et. al (2004): transacciones; enfocado en la forma en la que se puede usar con facilidad las plataformas; transparencia, enfocado en el nivel de confianza que brinda el gobierno; e interactividad, enfocado en la rapidez de soluciones y la relación que se establece con el usuario.

Indicadores:

- Transacción
- Transparencia
- Interactividad

Escala de Medición:

Escala Ordinal

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**Población:**

Entendiendo que, la población es definida por Arias, Villasís y Miranda (2016, p.202) como “un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados”, nuestra población en el presente trabajo de investigación estuvo conformada por 94 colaboradores que laboran en la Municipalidad de Tambogrande, en la Provincia de Piura.

- **Criterios de inclusión**

- Mayores de edad.
- Laboren en la Municipalidad de Tambogrande.
- Firma del consentimiento informado.

- **Criterios de exclusión**

- Menores de edad.
- Personas que laboren en otros lugares.
- Aquellos que rechacen participar.

Muestra:

La muestra es considerada como una parte de la población que es escogida por un método específico y que permite recabar la información pertinente a la investigación, la cual es obtenida por medio de una fórmula específica (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Para la determinación de la muestra, en una población finita, se confirma que el tamaño de la muestra está conformado por una muestra censal, ya que se utilizará el total de la población, trabajándose con 94 colaboradores de la Municipalidad de Tambogrande en Piura.

Tabla 2. Distribución de la muestra por sexo

Sexo	Cantidad	Porcentaje
Hombres	58	62%
Mujeres	36	38%
Total	94	100%

Fuente: Elaboración propia

Unidad de análisis:

Colaboradores de la Municipalidad de Tambogrande, Piura

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

En la investigación sobre gobierno electrónico y satisfacción del usuario se utilizó la encuesta para recoger información pertinente a cada fenómeno. Esta es definida como, aquella técnica que facilita obtener información por parte de la muestra acerca de las variables estudiadas usando un sistema de preguntas sistemáticas en torno a los temas planteados. (López y Fachelli, 2016)

Instrumento

El instrumento que se utilizó en el estudio fue el cuestionario, definido por Meneses (2016, p. 9) como “el instrumento estandarizado que empleamos para la recogida de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones

cuantitativas, fundamentalmente, las que se llevan a cabo con metodologías de encuestas”.

Para la evaluación de gobierno electrónico y satisfacción del usuario se realizaron dos cuestionarios. Los instrumentos cuentan con 12 ítems con alternativas de respuesta tipo Likert (Totalmente de acuerdo, de acuerdo, medianamente de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo). Los cuales adquirieron características de validez y confiabilidad para que puedan ser aplicados a una población y lograr obtener los datos necesarios.

La validez es definida como aquel atributo de un instrumento de medición que está referida a la medida en que los hechos y el marco teórico confirman la forma de ver un fenómeno (Ventura, 2017) Por ende, para la presente investigación se usó una validez de contenido, por medio del criterio de jueces, que viene a ser el punto de vista que tienen personas experimentadas en un determinado tema lo que les da apertura para que establezcan valoraciones, juicios y evidencias (Galicia *et al.*, 2017) En nuestro trabajo, se involucraron a cuatro expertos referidos a temas administrativos, de los cuáles se confirmo

Tabla 3. Expertos que participaron en la validación de contenido

Nombre	Especialidad
Mg. Milagros Cristina Jurado Gutiérrez	Psicóloga con master en Gestión del Talento Humano.
Mg. Enrique Luis Bautista Pino	Ingeniero Civil con master en Gestión Pública.
Mg. Elvis Wilson Rubio Querevalu	Contador con master en Administración de Empresas y Negocios.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4. Promedio de valoración de juicio de expertos respecto a gobierno electrónico

Expertos	Indicador			Criterios de Aplicabilidad	
	Procedencia	Relevancia	Claridad	Aplicable	No aplicable
	Sí/No	Sí/No	Sí/No		
Juez 1	Sí	Sí	No	X	
Juez 2	Sí	Sí	Sí	X	
Juez 3	Sí	Sí	Sí	X	
Resultado:	Sí	Sí	Sí	X	

Tabla 5. Promedio de valoración de juicio de expertos respecto a satisfacción del usuario

Expertos	Indicador			Criterios de Aplicabilidad	
	Procedencia	Relevancia	Claridad	Aplicable	No aplicable
	Sí/No	Sí/No	Sí/No		
Juez 1	Sí	Sí	Sí	X	
Juez 2	Sí	Sí	Sí	X	
Juez 3	Sí	Sí	Sí	X	
Resultado:	Sí	Sí	Sí	X	

Fuente: Elaboración propia

Luego de reunir la información de cada uno de los expertos y las observaciones que dieron de algunos ítems, se concluyó que ambos cuestionarios cumplen con los criterios de validez y autenticidad, siendo aplicables a la población para la recabación de información.

Por su parte, en cuanto a la confiabilidad, definida como aquel atributo que se les asigna a las puntuaciones de un instrumento que es de relevancia para tener resultados precisos, relacionándose estrechamente con el error aleatorio (Ventura y Caycho, 2017) Por ende, se aplicó una prueba piloto a un total de 20 personas que tenían características idénticas a las de la población estudiada, obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla 6. Análisis de fiabilidad por Alfa de Cronbach

Gobierno electrónico	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,821	12

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la primera variable, con un total de 12 ítems, se obtuvo un Alfa de Cronbach de .821, lo que indica un alto índice de fiabilidad, evidenciándose que permite obtener la información necesaria para realizar el estudio pertinente.

Tabla 7. Análisis de fiabilidad por Alfa de Cronbach

Satisfacción del usuario	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,774	12

Fuente: Elaboración propia

En lo concerniente a la segunda variable, con un total de 12 ítems, se obtuvo un Alfa de Cronbach de .774, lo que indica un índice alto de confiabilidad, considerando que, esta puede permitir recabar la información entorno a la variable para poder establecer la correlación necesaria.

3.5. Procedimientos

La presente investigación inició con la búsqueda de la población a través de un colaborador participante de la investigación que labora en la Municipalidad de Tambogrande, a través de un permiso específico firmado por el encargado, para acceder a la información confidencial, en este proceso se encontró un conjunto de 94 colaboradores que actualmente laboran en ese establecimiento,

del cual se escogió una muestra censal de 94 para recabar información pertinente al tema.

Posterior a ello se procedió a validar los cuestionarios que nos permitirían recabar la información entendiendo que el principal requisito era que sean válidos y confiables. Se utilizó una validez de constructo a través de criterio de jueces, con el apoyo de tres especialistas enmarcados en temas de investigación y estadística. Asimismo, se aplicó una prueba piloto para determinar el nivel de confiabilidad del instrumento a través del coeficiente Alfa de Cronbach.

Teniendo los instrumentos validados, se procedió a recabar la información a todos los colaboradores que aceptaron participar de la investigación a través de un consentimiento informado. Luego de esto, se exportaron los datos obtenidos al programa SPSS 23.0 para poder analizarlos respectivamente. Los resultados encontrados fueron descritos a manera de gráficos y tablas que especificaron el nivel de ambas variables y la correlación existente.

Por último, los resultados obtenidos fueron contrastados con la información teórica encontrada y con los antecedentes de otras instituciones de índole público para desarrollar la discusión de resultados y brindar las conclusiones más específicas que permitan entender el fin del proyecto y sus alcances.

3.6. Método de análisis de datos

Dentro de todo trabajo de investigación, se utiliza en primera instancia la estadística descriptiva para evidenciar el nivel de cada una de las variables en porcentajes y frecuencias que permitan entrever la situación real de ambas y como esto desencadena inevitablemente la relación, junto a ello, se trabaja con

la prueba de normalidad, para determinar si los datos son o no normales y elegir así el coeficiente de correlación adecuado.

Posterior a ello, se utilizó los resultados de la prueba de normalidad, para elegir el coeficiente de correlación, y utilizar el Rho de Spearman, puesto que los datos son volubles y las variables se midieron a través de la escala ordinal, para ello, es importante especificar que el nivel de significancia de la hipótesis es de 5%.

3.7. Aspectos éticos

El presente estudio se caracteriza por la confidencialidad de los datos obtenidos por parte de la institución, así como, por la recabación de datos que fue llevada a cabo en un único momento, salvaguardando así la integridad física y emocional de cada uno de los participantes. Para esto, se usó también un consentimiento informado que facilitaba a la muestra conocer el objetivo de la investigación y respetar su derecho de abstenerse de participar en la misma.

IV. RESULTADOS

Tabla 8. Estadística descriptiva: Nivel de la variable gobierno electrónico, en referencia a su implementación general en la Municipalidad de Tambogrande.

Gobierno electrónico					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1,1	1,1	1,1
	Medio	51	54,3	54,3	55,3
	Alto	42	44,7	44,7	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Interpretación:

La Tabla N° 08 permitió calcular el nivel de implementación del gobierno electrónico en la población de estudio. Por ende, se evidencia que hay un 54.3% en un nivel medio, por lo que se muestra que gran parte de los colaboradores consideran que hay perspectivas positivas entorno a la implementación de esta variable, mejor aún, existe un 44.7% que tiene expectativas altas en torno a esto, por lo que, hay evidencias que la implementación del gobierno digital trae beneficios a los colaboradores.

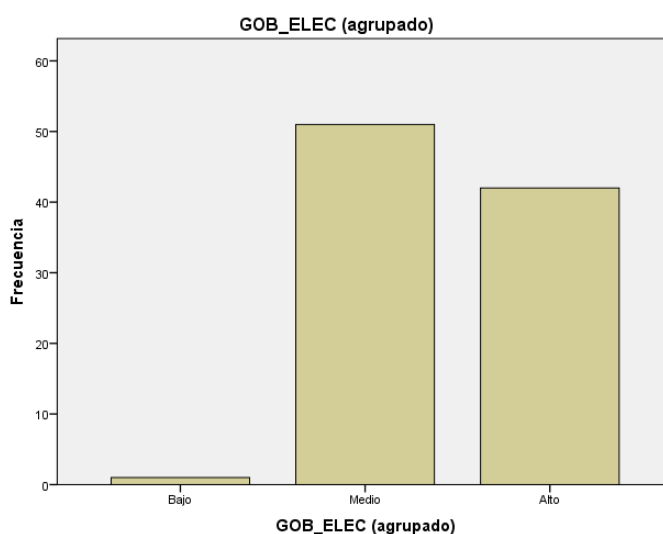


Figura 1. Nivel de variable independiente

Tabla 9. Estadística descriptiva: Nivel de la dimensión externa, en referencia a la influencia del gobierno electrónico en la población.

Dimensión externa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1,1	1,1	1,1
	Medio	44	46,8	46,8	47,9
	Alto	49	52,1	52,1	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Interpretación:

La Tabla N° 09 muestra el porcentaje del nivel respecto a la dimensión externa perteneciente a la primera variable. Ante esto, se puede visualizar que el 52.1% manifiesta que se encuentra en un nivel alto, un 46.8%, en un nivel medio y solo la minoría considera que es bajo. Por ende, los colaboradores consideran que la forma en la que se ha implementado el gobierno digital, se ajusta a las condiciones de la población y esto permite que haya un mayor alcance del mismo entre ellos.

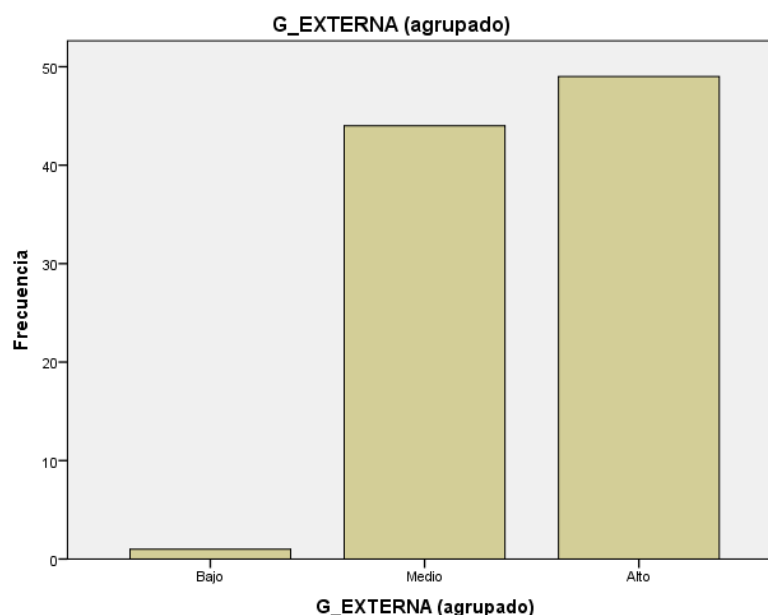


Figura 2. Nivel de la dimensión externa

Tabla 10. Estadística descriptiva: Nivel de la dimensión interna, en referencia a la implementación física y ocupacional del gobierno electrónico.

Dimensión interna					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1,1	1,1	1,1
	Medio	53	56,4	56,4	57,4
	Alto	40	42,6	42,6	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla N° 10 se puede evidenciar el nivel respecto a la dimensión interna perteneciente al gobierno electrónico. Por eso, se muestra que un 56.4% de los colaboradores manifiestan que se encuentra en un nivel Medio y el 42.6% en un nivel alto. Esto evidencia que, hay un adecuado uso de las TIC's y de la implementación de la infraestructura y equipamiento en la Municipalidad de Tambogrande.

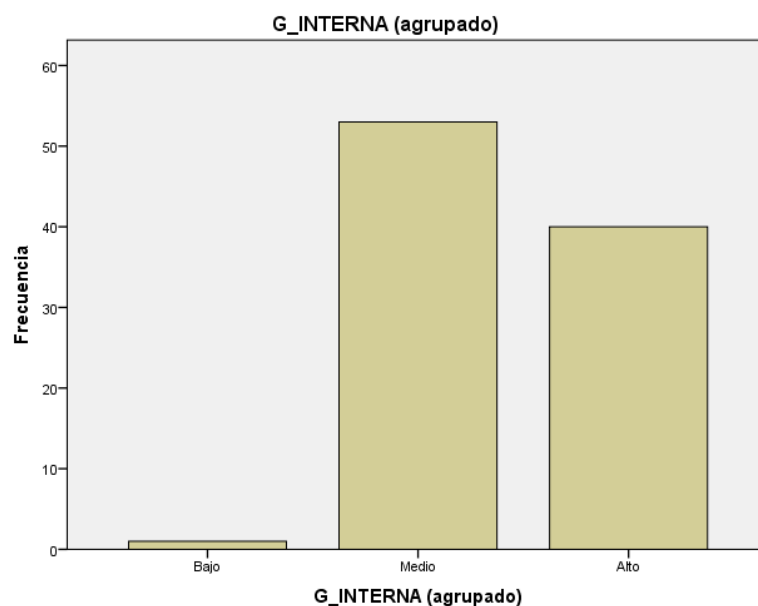


Figura 3. Nivel de la dimensión interna

Tabla 11. Estadística descriptiva: Nivel de la dimensión relacional, en cuanto al establecimiento del vínculo entre la municipalidad y la población.

Dimensión relacional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	3,2	3,2	3,2
	Medio	49	52,1	52,1	55,3
	Alto	42	44,7	44,7	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Interpretación:

La tabla N° 11 muestra la frecuencia y porcentajes en torno a la dimensión relacional perteneciente al gobierno electrónico. Ante esto, es importante mencionar que el 52.1% considera que se encuentra en un nivel medio, por lo que aún faltan cosas por mejorar que permitan adaptar y llegar a la población a través de la relación bidireccional que se espera. Por otra parte, se encuentra en un 44.7% de los colaboradores se encuentra en un nivel alto, de modo que, hay trabajadores que consideran que si se está estableciendo la relación esperada.

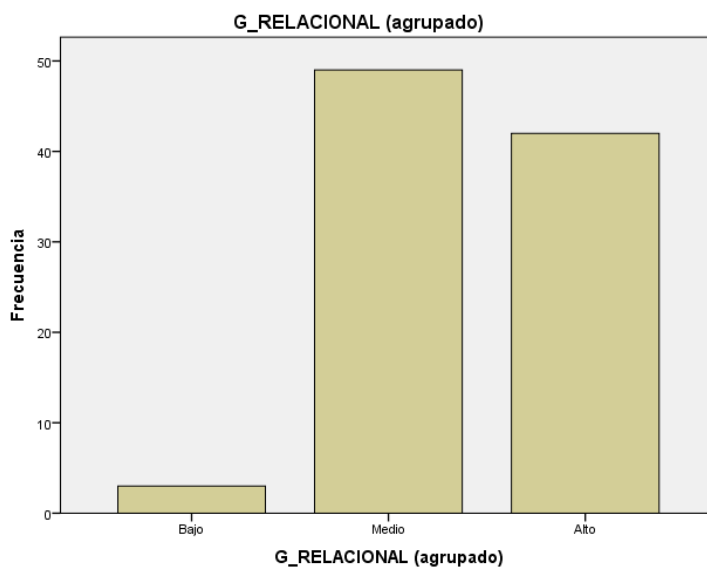


Figura 4. Nivel de la dimensión relacional

Tabla 12. Estadística descriptiva: Nivel de la variable satisfacción del usuario, en referencia a la percepción que tiene la población sobre el gobierno electrónico.

Satisfacción del usuario					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	54	57,4	57,4	57,4
	Alto	40	42,6	42,6	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla N° 12 se encuentra el nivel de la variable satisfacción del usuario. Esto indica que, los colaboradores consideran en un 57.4% que los ciudadanos se encuentran medianamente satisfechos y en un 42.6% en un nivel alto. Por lo que, las expectativas en torno a eso permiten, que el trabajo sea más eficiente y que la población de Tambogrande sea más beneficiada.

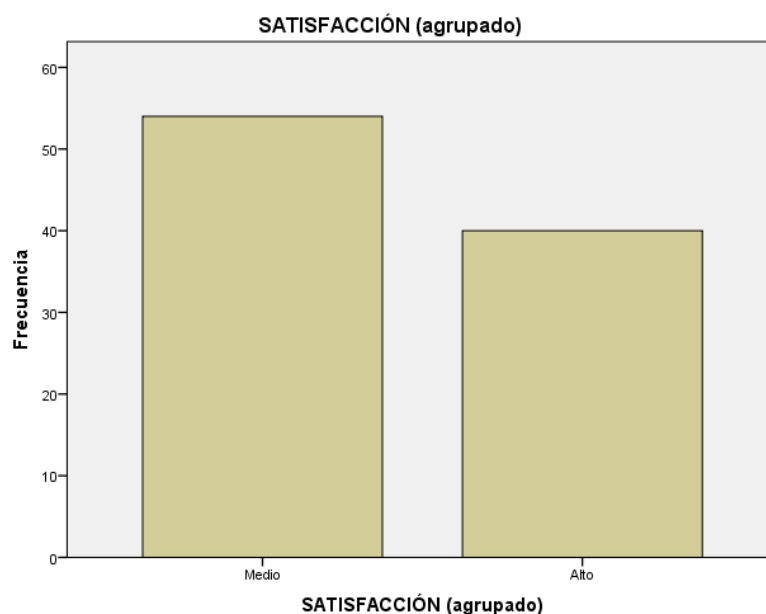


Figura 5. Nivel de la variable dependiente.

Tabla 13. Estadística descriptiva: Nivel de la dimensión transacciones, en referencia a la facilidad de información y trámites

Dimensión transacciones					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1,1	1,1	1,1
	Medio	45	47,9	47,9	48,9
	Alto	48	51,1	51,1	100,0
	Total	94	100.0	100.0	

Interpretación:

En la tabla N° 13 se puede apreciar el nivel de la dimensión transacciones correspondientes a la variable dependiente. Ante esto se evidencia que el nivel en este aspecto es del 47.9% correspondiente a medio y un 51.1% concerniente a alto. Lo que indica que, en cuanto a la facilidad de tramitaje y acceso a información la población está satisfecha, pero aún hay un porcentaje que considera que se podrían mejorar algunas cosas.

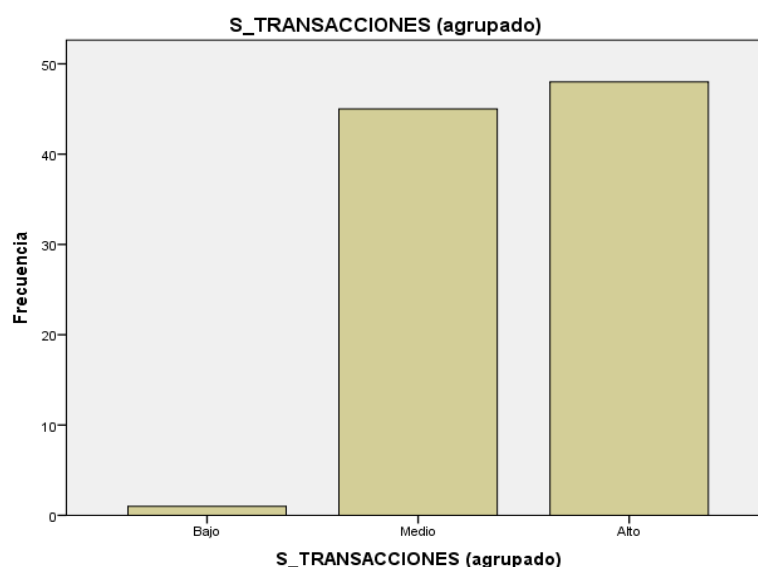


Figura 6. Nivel de la dimensión transacciones

Tabla 14. Estadística descriptiva: Nivel de la dimensión transparencia, en referencia a la confiabilidad transmitida por parte de la municipalidad.

Dimensión transparencia					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1,1	1,1	1,1
	Medio	65	69,1	69,1	70,2
	Alto	28	29,8	29,8	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla N° 14 se muestra el nivel de la variable transparencia correspondiente a la variable dependiente. Por lo que, se evidencia que, el 69.1% considera que, este aspecto está en un nivel medio y el 29.8% considera que se encuentra en un nivel alto, denotando así que, aunque han tenido facilidad para trámites y para acceder a la información con mayor rapidez, la población aún tiene sus sesgos en lo concerniente a la confianza.

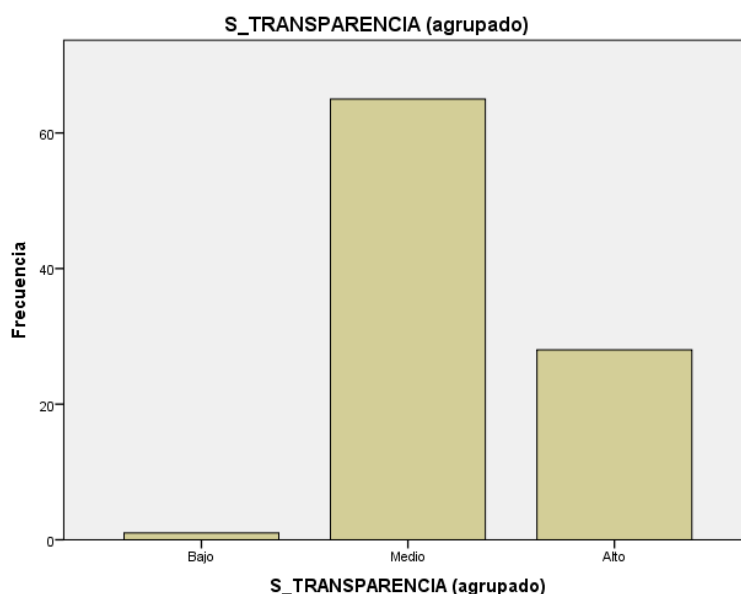


Figura 7. Nivel de la dimensión transparencia

Tabla 15. Estadística descriptiva: Nivel de la dimensión interactividad, en referencia a la relación entre la municipalidad y la población.

		Dimensión interactividad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	3,2	3,2	3,2
	Medio	37	39,4	39,4	42,6
	Alto	54	57,4	57,4	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla N° 15 se muestra la dimensión interactividad que corresponde a la variable dependiente. Esta evidencia que el 39.4% considera que está en un nivel medio y el 57.4% considera que se encuentra en un nivel alto. Esto confirma que, la población se siente segura respecta a la relación que se forma entre el gobierno de turno y ellos, de modo que esto pueda ayudar a cubrir sus necesidades.

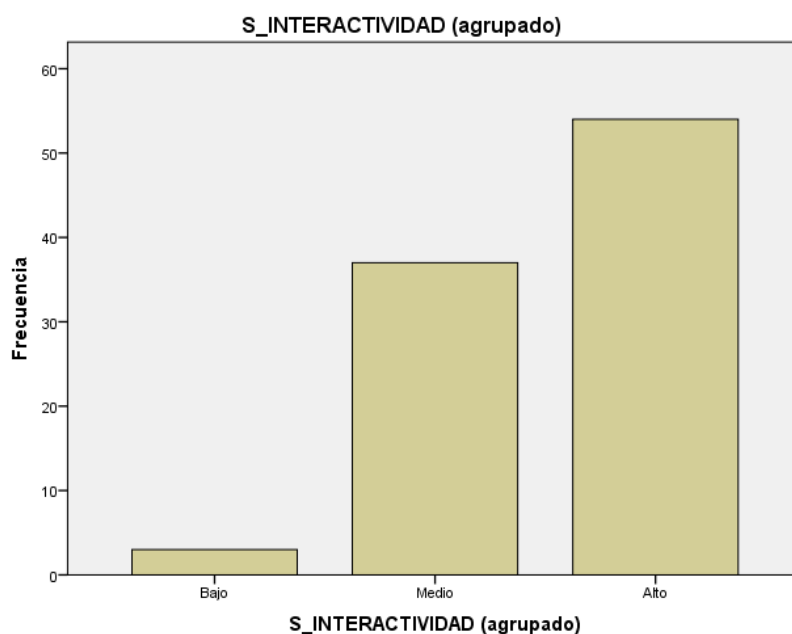


Figura 8. Nivel de la dimensión interactividad

Tabla 16. Estadística inferencial: Correlación entre variables

Correlaciones			GOB_ELEC	SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	GOB_ELEC	Coeficiente de correlación	1,000	,722**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	94	94
	SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	,722**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	94	94

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

En la tabla N° 16 se muestra la correlación entre la variable gobierno electrónico y la variable satisfacción del usuario, por lo que se confirma un coeficiente de correlación de Spearman de .722. Esto permite determinar que se establece una relación directa, positiva y altamente significativa entre ambas variables. Por otro lado, se evidencia una significancia bilateral de 0.000 lo que confirma la solidez de tal relación. Esto indica que, a una mejor implementación del gobierno electrónico, mayor será la satisfacción que se muestre en el usuario o ciudadano.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio se desarrolló siguiendo los lineamientos del enfoque cuantitativo respetando la corriente correlacional, puesto que, el objetivo principal que se buscó fue determinar si existe relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción del usuario en la municipalidad de Tamboreal. Por eso, se utilizaron dos instrumentos que validados por juicio de expertos y obteniendo altos índices de confiabilidad, permitieron evaluar las variables en sus dimensiones, en una muestra de 94 colaboradores de la entidad.

En cuanto al objetivo general, se pudo determinar que sí existe relación significativa entre ambas variables encontrándose un coeficiente de rho de Spearman de 0.722, lo que indica que el nivel de relación es altamente significativo y positivo (Hernández *et al.*, 2014). Esto es confirmado por Guevara y Aquituari (2019) cuando en su investigación en la municipalidad de Huaylas, encontró una relación muy alta entre el gobierno digital y la satisfacción, de $Rho=0.998$. Por tanto, se evidencia que, el gobierno electrónico cumple el objetivo de aumentar la eficacia, la eficiencia, y prestación de servicios (Wecka y Eko, 2014), logrando que el ciudadano se sienta cada vez más satisfecho.

Las evidencias encontradas entorno al objetivo general, confirman lo plasmado en la hipótesis general, y contemplan el cumplimiento de la misma, por tanto, se rechaza la hipótesis nula bajo la premisa de la alternativa, mostrando así que sí existe relación directa y positiva entre las variables. Confirmándose esto, no solo con el autor mencionado anteriormente, sino también con Rojas (2019) quien encontró un índice de correlación de 0.672; Peralta (2019) quién logró hallar en la RENIEC un nivel de 0.657 y; Muñoz (2017) quien encontró un Rho Spearman de 0.582, con un nivel de normalidad de $p=0,000$.

Aparte de ello, se definieron algunos objetivos específicos, el primero de ellos fue analizar el estado del gobierno electrónico en la Municipalidad de Tambogrande. Por esto, se trabajó con la estadística descriptiva que permitió evidenciar los

niveles según los colaboradores definían la implementación de esta variable. Se confirma que la tendencia es de un 54.3% en un nivel medio y del 44.7% de un nivel alto, por lo que hay evidencia clara, que el avance a nivel de gobierno digital ha sido aceptado y conscientemente aplicado en mejora de la población. Sin embargo, esto difiere de lo encontrado por Peralta (2019) quien concluyó que la población considera que la influencia o impacto de esta variable sobre ellos es malo, en un 74.1% hablando de la RENIEC. Asimismo, Quispe (2017), por otro lado, encontró un impacto del 64.7% en un nivel adecuado, trabajando con ESSALUD. Por lo que se evidencia, que cada entidad implementa de acuerdo a sus posibilidades las normativas del gobierno electrónico en sus instalaciones.

De acuerdo a este objetivo específico, se determinaron los niveles en cuanto a cada una de sus dimensiones, por lo que se encontró que la dimensión externa se encuentra en un nivel de 52.1% principalmente alto; la dimensión interna, en un 56.4% prioritariamente medio y; la dimensión relacional, en un 52.1% principalmente medio. Esto difiere de lo encontrado por Peralta (2019) quien concluyó que los usuarios consideran que los niveles de todas las dimensiones mencionadas son malas en un 72.5%, 64.7% y 46.1%.

Por ende, se confirma que, si se implementa de manera adecuada el gobierno electrónico, la percepción de los usuarios y los colaboradores podría cambiar la perspectiva que se tiene de la entidad y su forma de trabajar en beneficio de los demás. Hattingh *et al.* (2020) haciendo referencia a ello, menciona que, los resultados esperados en torno a esta variable cambian las perspectivas tradicionales y los patrones de comunicación, la forma en la que se trabaja y la estructura particular que se sigue en toda entidad, llevándola a ser más eficiente para los ciudadanos.

Junto a ello, el segundo objetivo específico, persigue identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Tambogrande, para esto, se evidencia que, existe satisfacción general de 57.4% en que los ciudadanos se

encuentran medianamente satisfechos y en un 42.6% en un nivel alto. Mostrando que, aunque consideran que se ha implementado de manera adecuada, aún existe cosas que se deben mejorar para aumentar la calidad del servicio y la eficiencia del mismo. Esto se contrasta con lo encontrado por Montesinos (2017) quien concluyó que los usuarios se sentían satisfechos en un nivel medio o regular de 91.1%, lo que implicaba a la mayoría de la población. También se compara con lo encontrado por Peralta (2019) quien encontró niveles medios de satisfacción de 68.6%. Esto evidencia que, en general, independientemente del establecimiento los requerimientos de la población serán similares en torno a esta variable.

Debido a lo mencionado anteriormente Sun y Kim (2013) mencionaron que la satisfacción del cliente o usuario se considera una medida universalmente aceptada, convirtiéndose en una métrica de desempeño influyente en la medición de la competitividad, lo que nos muestra que, la implementación de las normativas del e-goverment está siendo bien planificado y aplicado, pero debe mejorar el nivel de impacto para aumentar los niveles de eficacia. Por tanto, Custer *et al.* (2015) mencionan que eso es posible, mientras exista una correspondencia entre las expectativas y los hechos reales.

En torno a este segundo objetivo, se evaluaron las dimensiones de la variable, evidenciándose niveles altos de 51.1% y 57.4% para las dimensiones transacciones e interactividad, por lo que se muestra que, la forma en la que se realizan los trámites y la relación establecida entre la institución y el ciudadano permite ese traspaso inter racional de información. Sin embargo, existe un 69.1% que considera en un nivel medio la dimensión de transparencia, evidenciándose que, los ciudadanos aún presentan sus barreras y sus sesgos en cuanto a confiar en la forma en la que se implementa el gobierno electrónico y la intencionalidad del mismo.

En contraste con esto, al ser la presente investigación la única que trabaja con estas dimensiones, se evidencian los resultados de los autores estudiados, cuando

evalúan la dimensión dirigida a los trabajadores y a la información, encontrándose índices generales de 53.4% y 71.2% prioritariamente medio (Peralta, 2019) por lo que se muestra que, la forma en la que trabajan los colaboradores es de influencia también para evaluar la competitividad de la entidad, así como, la calidad de información que se trasmite. Welch *et al.* (2004) hace alusión a la satisfacción dirigida principalmente al nivel de competencia percibido, en cuanto a servicio, información, acceso al mismo y comunicación, por lo que, sea evaluado en diferentes dimensiones, el fin que se persigue y los resultados encontrados son similares.

En torno al tercer objetivo específico, se describe la existencia de la correlación en la descripción del objetivo general, sin embargo, se adhiere ahora el análisis de la relación encontrada entre las variables y las dimensiones, lo que permitirá tener una visión más clara de la realidad. En cuanto a la relación entre la variable independiente y las dimensiones de la satisfacción del usuario, se encontraron índices de correlación de 0.636, 0.531 y 0.702 para las dimensiones transacciones, transparencia e interactividad respectivamente. Lo que evidencia un alto grado y significancia en la relación de los mismos según lo propuesto por Mondragón (2014).

Sin embargo, se observa que, aún hay un índice moderado en cuanto a la dimensión transparencia lo que puede indicar que el comportamiento de esta depende de factores indirectos relacionados al gobierno electrónico, como criterios de confianza y temas guiados hacia la política y los sesgos que se tiene respecto a ello. Guamán (2019) por su parte, concluye en su investigación que el nivel de satisfacción de los usuarios depende de la facilidad y uso de los sistemas de gobierno electrónico, por ende, se puede inferir, que niveles moderados o con tendencia a la baja en la dimensión descrita podría estar inclinado por la forma en la que se ha capacitado a la población para el uso de las TIC's.

Asimismo, en cuanto a la correlación existente entre satisfacción del usuario y las dimensiones de la variable independiente, se encuentra en un 0.623, 0.649 y 0.668 para las dimensiones externa, interna y relacional respectivamente, lo que indica relaciones directas y significativas, según lo propuesto por Hernández *et al.* (2014) y evidencian que la correcta implementación del gobierno electrónico en la forma y fondo de la misma, permiten establecer niveles de relación mayores, logrando que, el ciudadano se sienta satisfecho con la información brindada. Roja (2019) encontró índices moderados similares en la correlación entre la variable dependiente y las dimensiones de la independiente, por lo que se evidencia que existe esa significancia estadística para determinar la unión de ambas y la forma en la que una depende de la otra.

Lo mencionado anteriormente está relacionado con lo afirmado por Criado y Gil (2013) cuando evidencian que una adecuada implementación del gobierno electrónico llevará a una alta satisfacción del usuario cuando sus índices de demanda y oferta sean de calidad, es decir, cuando los solicitantes estén correctamente capacitados y la información que promoció sea la correcta y cumpla con las expectativas del usuario. Esto indica que, para mejorar los índices moderados de correlación, debe existir una planificación apropiada, una aplicación concreta y específica, así como, una capacitación para la población y para los colaboradores.

Finalmente, es importante precisar que, la presente investigación cumplió con los lineamientos propuestos por la metodología escogida, encontrándose facilidad en su aplicación. Sin embargo, se espera que, los resultados significativos encontrados desemboquen en una acogida de los constructos teóricos propuestos y una profundización del estudio de las variables en cuanto a metodología cuasi experimental o experimental, que ayuden a clarificar con hechos concretos lo que se presume en esta.

VI. CONCLUSIONES

Primero. Existe un índice de correlación entre la variable gobierno electrónico y satisfacción del usuario, de 0.722, indicando que la relación es significativa, directa y positiva, deduciéndose que, a mejor influencia de una, habrá mayores niveles de la segunda.

Segundo. En cuanto al primer objetivo específico, el nivel de la variable gobierno electrónico se encuentra en un 54.3% en un nivel medio y del 44.7% de un nivel alto, evidenciándose criterios de calidad adecuados esperados para ello.

Tercero. Sobre el segundo objetivo específico, el nivel de la variable satisfacción del usuario es de 57.4% con ciudadanos medianamente satisfechos y un 42.6% en un nivel alto, por lo que se muestran índices moderados de satisfacción en la población, partiendo de la perspectiva del colaborador.

Cuarto. Finalmente, en cuanto a índices de correlación, se encuentran 0.623, 0.649 y 0.668 para las dimensiones externa, interna y relacional respectivamente, en cuanto a satisfacción del usuario. Y, de 0.636, 0.531 y 0.702 para las dimensiones transacciones, transparencia e interactividad respectivamente, concerniente al gobierno electrónico.

VII. RECOMENDACIONES

Primero. A la municipalidad, se recomienda que, para elevar los niveles de satisfacción en la población se debe seguir una planificación adecuada de la forma estructural en la que se implementará el gobierno digital, buscando nuevas estrategias tecnológicas que hagan más eficiente el trabajo de los colaboradores.

Segundo. A la municipalidad, se recomienda campañas de concientización que promuevan un adecuado uso de las tecnologías y que permitan a la población lograr concretar sus solicitudes en plazos más cortos de tiempo, permitiendo que esto, ayude y mejore la confianza de los mismos en la entidad.

Tercero. A los colaboradores, se recomienda que el nivel de relación sea más directo evitando malos tratos y poca capacidad de empatía que profundice la visión sesgada que se tiene en torno a las políticas planteadas por el gobierno, y que promueva índices de calidad mejores para la entidad.

Cuarto. A los colaboradores, se recomienda que, la información propuesta en las páginas webs y fanpage sea la más adecuada y pueda brindar los datos necesarios que la población necesita para evitar la carga burocrática cuando se debe investigar sobre un tema específico de manera presencial en las instalaciones de la municipalidad.

Quinto. A los futuros investigadores, se recomienda el uso de una metodología cuasi experimental que evalúe las variables respecto a la forma en la que se implementa el gobierno electrónico, dejando propuestas específicas que ayuden en una mejora de la municipalidad y por ende del servicio que esta presta al público.

REFERENCIAS

- Abhichandani, T., & Horan, T. (2006). Toward A New Evaluation Model of E-Government Satisfaction: Results of Structural Equation Modeling. *Americas Conference on Information Systems*, 249-257. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/220891056_Toward_A_New_Evaluation_Model_of_E-Government_Satisfaction_Results_of_Structural_Equation_Modeling
- Agnihotri, R., Dingus, R., Hu, M., & Krush, M. (2014). Social media: Influencing customer satisfaction in B2B sales. *Industrial Marketing Management*, 53, 172-180. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0019850115002631>
- Arellano, A., & Cámara, N. (2017). *La importancia de las TIC en las necesidades de la sociedad: una aproximación a través de la óptica de Maslow*. Perú: Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA). Obtenido de https://www.bbvaresearch.com/wp-content/uploads/2017/09/maslow_piramide.pdf
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (abril-junio de 2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 62(2), 201-206. Obtenido de <https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>
- Belleza, I. (2020). *Gobierno electrónico en dos áreas del Congreso de la República*. Tesis de maestría: Universidad Privada César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43589>
- Cauas, D. (2015). *Definición de las variables, enfoque y tipo*. Bogotá: Biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia. Obtenido de <https://docplayer.es/13058388-Definicion-de-las-variables-enfoque-y-tipo-de-investigacion.html>
- Chen, T., Peng, L., Yin, X., Rong, J., Yang, J., & Cong, G. (2020). Analysis of User Satisfaction with Online Education Platforms in China during the COVID-19 Pandemic. *Healthcare*, 8, 200-215. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/342753353_Analysis_of_User_Satisfaction_with_Online_Education_Platforms_in_China_during_the_COVID-19_Pandemic
- Criado, J., & Gil, R. (2013). Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas. Estado actual y tendencias futuras en América Latina. *Gestión y Política Pública*, 2013, 3-48. Obtenido de

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792013000400001

- Custer, M., Huebner, R., & Howell, D. (2015). Factors Predicting client satisfaction in occupational therapy and rehabilitation. *The american journal of occupational therapy*, 69, 1-10. Obtenido de <https://ajot.aota.org/article.aspx?articleid=2087159>
- De armas, R., & De armas, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las ciencias sociales*, 1-32. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/227432076_GOBIERNO_ELECTRONICO_FASES_DIMENSIONES_Y_ALGUNAS_CONSIDERACIONES_A_TENER_EN_CUENTA_PARA_SU_IMPLEMENTACION
- Desarrollo, B. I. (2018). *El fin del trámite eterno: ciudadanos, burocracia y gobierno digital*. New York: Creative Commons IGO. Obtenido de <https://publications.iadb.org/es/el-fin-del-tramite-eterno-ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital>
- Fernández, L. (2020). *Gobierno electrónico en el Jurado Nacional de Elecciones*. Tesis de maestría: Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43399>
- Fery, A., Rendra, G., & Ryan, R. (2015). Penilaian indeks e-goverment pada dinkes kota Palembang. *Jurnal informatika global*, 32-37. Obtenido de <http://ejournal.uigm.ac.id/index.php/IG/article/view/47>
- Galicia, L., Balderrama, J., & Edel, R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *Apertura*, 9(2), 42-53. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-61802017000300042
- García, I. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. *Presupuesto y Gestión Público*, 47, 37-64. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/\\$FILE/47_GarciaSanchez.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/$FILE/47_GarciaSanchez.pdf)
- Guamán, J. (2019). *Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Caso de estudio: Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Guayaquil*. Guayaquil : Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13453>

- Guerrero, A. (2014). *Introducción al gobierno electrónico*. Capítulo I: E-goverment. Obtenido de http://www.euv.cl/archivos_pdf/gobierno-electronico.pdf
- Guevara, A., & Aquituari, B. (2019). *Sistema de gobierno electrónico online y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Maynas*. Tesis de licenciatura: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Obtenido de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6229/Silver_Tesis_Titulo_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hattingh, M., Matthee, M., Smuts, H., Pappas, I., Dwidevi, Y., & Mantymaki, M. (2020). An e-Government Implementation Framework: A Developing Country Case Study. *Nature Public Health Emergency Collection*, 15-27. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7134271/>
- Hazem, A., Yoshifumi, H., & Umami, S. (2019). E-Government Services Assessment from the Perspective of Citizens Interaction and Satisfaction in Jordan: Pilot Study. *International journal of research and review*, 50-60. Obtenido de https://www.ijrrjournal.com/IJRR_Vol.6_Issue.12_Dec2019/IJRR008.pdf
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico : Mc Graw Hill.
- Jiménez, A. (2004). *Gobierno Electrónico y Modernización de la Administración Pública Local. Caso de Estudio: Alcaldía de Baruta*. Caracas: Universidad Metropolitana. Obtenido de <http://repositorios.unimet.edu.ve/docs/87/GP2004J5C3.pdf>
- Khan, M., & Fasih, M. (2014). Impact of service quality on customer satisfaction and customer loyalty: Evidence from banking sector. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 8(2), 331-354. Obtenido de <http://jespk.net/publications/180.pdf>
- Kuniyoshi, G. (2011). El gobierno electrónico y las Tecnologías de Información. *Universidad Alas Peruanas*, 1-4. Obtenido de <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/RCI/article/view/207>
- López, P., & Fachelli, S. (2016). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universidad Autónoma de Barcelona. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsoccua_a2016_cap1-2.pdf
- Melese, T., Gebrewihot, Y., Bisetegn, D., & Habte, D. (2014). Assessment of client satisfaction in labor and delivery services at a maternity referral hospital in Ethiopia. *The Pan African Medical Journal*. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4085898/>

- Meneses, J. (2016). *El cuestionario*. Cataluña: Editorial UOC. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/265004566_El_cuestionario_y_la_entrevista
- Miftahul, R., Nuryanti, M., Novitasari, D., & Sitti, A. (2020). E-government based education policy innovation through e-panrita application. *Journal of local government Issues*, 3(1), 50-63. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/340612744_E-Government_Based_Education_Policy_Innovation_Through_E-Panrita_Applications_online_Attendance_Study_For_Teacher_at_SMAN_3_Luwu
- Mondragón, M. (2014). Información científica. *Movimiento científico*, 98-104. Obtenido de <https://revmovimientocientifico.iberro.edu.co/article/view/mct.08111>
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Guía didáctica: Universidad Surcolombiana. Obtenido de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Montesinos, L. (2017). *El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017*. [Tesis de maestría: Universidad Privada César Vallejo]. Obtenido de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6229/Silver_Tesis_Titulo_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nugent, G., Benites, A., Aguinaga, V., & Grijalva, J. (2015). *La identificación desde los registros parroquiales al DNI electrónico*. Lima: Escuela Registral. Obtenido de <https://www.iidh.ed.cr/capel/media/1479/identidad-digital-la-identificaci%C3%B3n-desde-los-registros-parroquiales-al-dni-electr%C3%B3nico.pdf>
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. (2018). *Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017*. Buenos Aires: UNESCO. Obtenido de <http://www.pcm.gob.pe/normaslegales/2013/DS-081-2013-PCM.pdf>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal Morphology*, 227-232. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Peralta, N. (2019). *Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote*. Tesis de maestría: Universidad Privada César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39539>

- Pérez, R., Camacho, O., Mena, E., & Arroyo, G. (2015). Análisis general del gobierno electrónico en México. *Revista de tecnología y sociedad*, 5(9), 1-10. Obtenido de <http://www.udgvirtual.udg.mx/paakat/index.php/paakat/article/view/253/376>
- Plataforma digital única del Estado Peruano. (04 de Agosto de 2020). *Gop.pe*. Recuperado el 14 de Octubre de 2020, de <https://www.gob.pe/7025-presidencia-del-consejo-de-ministros-secretaria-de-gobierno-digital>
- Porrúa, M. (14 de Febrero de 2019). *Gobernarte*. Recuperado el 14 de Octubre de 2020, de <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/la-agenda-de-gobierno-digital-en-america-latina/>
- Pratiwi, E., & Muslihudin, M. (2018). Implementasi E-goverment sebagai upaya peningkatan potensi desa di desa bumirejo menggunakan web mobile. *Techonology Acceptance Model*, 22-29. Obtenido de <http://ojs.stmikpringsewu.ac.id/index.php/JurnalTam/article/view/596>
- Quispe, S. (2017). *Gobierno Electrónico y Satisfacción de los Usuarios Internos de la Sede Central de Essalud*. Tesis de maestría: Universidad Privada César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22091>
- Rodríguez, R., Vera, P., Marko, I., Alderete, C., & Conca, A. (2015). El gobierno electrónico y la implementación de las TIC para brindar nuevos canales de comunicación. *Revista Latinoamericana de Ingeniería de Software*, 3(5), 187-196. Obtenido de <http://revistas.unla.edu.ar/software/article/view/805>
- Rojas, E. (2019). *Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil- Chimbote*. Tesis de maestría: Universidad Privada César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39676>
- Salvador, M. (2002). Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas. *VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública* (págs. 1-17). Lisboa: Universitat Pompeu Fabra. Obtenido de <https://silo.tips/download/gobierno-electronico-y-gobiernos-locales-transformaciones-integrales-y-nuevos-mo>
- Sistema de Focalización de hogares. (11 de Octubre de 2018). *Sisfoh*. Recuperado el 14 de Octubre de 2020, de <http://www.sisfoh.gob.pe/comunicaciones/comunicados/362-midis-promueve-implementacion-de-sistema-integrado-de-empadronamiento-electronico-para-que-municipalidades-de-piura-y-tumbes-atiendan-solicitudes-de-clasificacion-socioeconomica-en-tiempo-record>

- Sun, K., & Kim, D. (2013). Does customer satisfaction increase firm performance? An application of American Customer Satisfaction Index (ACSI). *International Journal of Hospitality Management*, 35, 68-77. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431913000789>
- Vargas, C. (2011). El Gobierno Electrónico o e-Gobierno. *Uni-pluriversidad*, 11(1), 1-16. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/\\$FILE/9711.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/$FILE/9711.pdf)
- Ventura, J. (2017). La importancia de reportar la validez y confiabilidad en los instrumentos de medición: Comentarios a Arancibia et al. *Revista médica de Chile*, 954-956. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872017000700955
- Ventura, J., & Caycho, T. (2017). El coeficiente Omega: un método alternativo para la estimación de la confiabilidad. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales*, 145, 625-627. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/773/77349627039.pdf>
- Villoria, M., & Ramírez, A. (2013). Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: Un análisis desde la teoría política. *Gobierno electrónico*, 69-103. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792013000400003
- Vu, N., & Huan, N. (2016). The relationship between service quality, customer satisfaction and customer loyalty: an investigation in vietnamese retail banking sector. *Journal of Competitiveness*, 8(2), 103-116. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/326661666_THE_RELATIONSHIPS_BETWEEN_SERVICE_QUALITY_CUSTOMER_SATISFACTION_AND_CUSTOMER_LOYALTY_AN_INVESTIGATION_IN_VIETNAMESE_RETAIL_BANKING_SECTOR
- Wecka, Y., & Eko, N. (2014). Lima metode perencanaan strategis sistem informasi dan teknologi informasi untuk pengembangan e-government. *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 236-244. Obtenido de https://www.academia.edu/30388625/LIMA_METODE_PERENCANAAN_STRATEGIS_SISTEM_INFORMASI_DAN_TEKNOLOGI_INFORMASI_UNTUK_PENGEMBANGAN_E_GOVERNMENT
- Welch, E., Hinnant, C., & Moon, M. (2004). Linking Citizen Satisfaction with E-Government and Trust in Government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15, 371-391. Obtenido de <https://academic.oup.com/jpart/article-abstract/15/3/371/941130>

Yandra, A. (2016). E-government dengan memanfaatkan teknologi informasi. *Jurnal Kajian Politik Dan Masalah Pembangunan*, 12(1), 1769-1780. Obtenido de <https://media.neliti.com/media/publications/126022-ID-e-government-dengan-memanfaatkan-teknolog.pdf>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de operacionalización de las variables

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gobierno electrónico	La variable se define como aquella utilización de las tecnologías y la implementación de la misma por parte de los gobiernos locales y nacionales a través de la mejora de su gestión interna, de la oferta de servicios e información y de los sistemas de intercambio e interacción con los ciudadanos y con las organizaciones públicas y privadas, con el fin de lograr eficiencia y competitividad en los servicios brindados a los usuarios (Salvador, 2002, p. 1)	La variable gobierno electrónico se pudo medir por medio de un cuestionario elaborado por el autor de 12 ítems enfocado en sus características principales propuestas en el modelo elaborado por Salvador (2002) considerando como dimensiones: Interna; enfatizando en la adaptación de la infraestructura y la capacitación; externa, enfatizando en la llegada a la población; y relacional, enfatizando en el vínculo establecido con los usuarios.	Externa	Vida diaria	Ordinal
				Administración a distancia	
				Participación	
			Interna	Uso de las TIC's	
			Relacional	Intercambio de información	
				Interrelación	

Satisfacción del usuario	Welch et. al (2004) definen a la satisfacción del usuario como aquella que está determinada por el nivel percibido de competencia y esfuerzo con respecto a factores como la conveniencia y eficacia del servicio, la calidad y cantidad de información, la facilidad de acceso y la comunicación interactiva, enfocado en como la implementación del gobierno puede resultar en una mejora del servicio para los usuarios y la población en general.	La variable satisfacción del usuario, será medida a través de un cuestionario elaborado por el autor de la tesis de 12 ítems enfocado en las tres categorías que propone el modelo escogido por Welch et. al (2004): transacciones; enfocado en la forma en la que se puede usar con facilidad las plataformas; transparencia, enfocado en el nivel de confianza que brinda el gobierno; e interactividad, enfocado en la rapidez de soluciones y la relación que se establece con el usuario.	Transacciones	Prioridad	
			Transparencia	Fácil uso	
				Preocupaciones	
				Confiabilidad	
				Mejoramiento de la transparencia	
				Comunicación electrónica	
			Interactividad	Trato impersonal	
				Resolución de problemas	

Anexo 02. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de Gobierno Electrónico

Sexo:

Edad:

Instrucciones

A continuación, se presenta una serie de enunciados acerca de su percepción sobre la implementación del gobierno electrónico en la Municipalidad de Tambogrande, para esto se requiere que lea detenidamente cada uno de ellos y procure responder con la sinceridad que amerita el caso en la columna que corresponde a su respuesta, considerando el cuadro siguiente:

TA	TOTALMENTE DE ACUERDO
A	DE ACUERDO
MA	MEDIANAMENTE DE ACUERDO
D	EN DESACUERDO
TD	TOTALMENTE EN DESACUERDO

N°	Ítem	TA	A	MA	D	TD
1	¿Cree que la información que encuentra en la página web de la Municipalidad de Tambogrande responde a sus dudas sobre los trámites municipales?					
2	¿Considera que los medios que brinda la municipalidad para realizar los trámites virtuales se ajusta a sus necesidades?					
3	¿Cree usted que hay trámites que podrían hacerse desde una plataforma virtual?					
4	¿Considera que la Municipalidad de Tambogrande tiene llegada al ciudadano?					
5	¿Los medios de atención virtual que brinda la Municipalidad, son de fácil acceso?					
6	¿Los documentos emitidos de manera virtual por la Municipalidad de Tambogrande permiten que los trámites y procesos sean más rápido?					
7	¿Considera que la municipalidad actualiza constantemente su plataforma virtual para hacer que los procesos sean más rápidos y eficientes?					
8	¿El tiempo en que toma la municipalidad para responder a las demandas virtuales es el oportuno?					
9	¿La información que se comparte por la plataforma virtual de la Municipalidad de Tambogrande es actualizada constantemente?					
10	¿Considera que el tiempo de respuesta de la Municipalidad por medio de sus plataformas virtuales es rápido?					
11	¿Considera que es importante que la Municipalidad mantenga un contacto con la población a través de medios virtuales?					
12	¿Cree usted que se debería implementar una plataforma de consultas y reclamos de manera virtual?					

Cuestionario satisfacción del usuario

Sexo:

Edad:

Instrucciones

A continuación, se presenta una serie de enunciados acerca de su satisfacción como usuario en la Municipalidad de Tambogrande, para esto se requiere que lea detenidamente cada uno de ellos y procure responder con la sinceridad que amerita el caso en la columna que corresponde a su respuesta, considerando el cuadro siguiente:

TA	TOTALMENTE DE ACUERDO
A	DE ACUERDO
MA	MEDIANAMENTE DE ACUERDO
D	EN DESACUERDO
TD	TOTALMENTE EN DESACUERDO

N°	Ítem	TA	A	MA	D	TD
1	¿Cree usted que la implementación de actividades virtuales para facilitar el traspaso de información y mayor rapidez en los trámites es una prioridad para la Municipalidad?					
2	¿Los medios que se utilizan para hacer los trámites (mesa de partes virtual) son de fácil uso y acceso?					
3	¿Cuenta con la información necesaria para poder realizar los trámites de manera virtual?					
4	¿Considera que la información que comparte con la Municipalidad de Tambogrande se mantiene de forma segura y confidencial?					
5	¿Cree que la información que brinda la Municipalidad se caracteriza por su veracidad y claridad?					
6	¿Considera que la información brindada por la Municipalidad en cuanto a presupuestos y gastos se ajusta a la realidad de su localidad?					
7	¿Cree que es importante implementar por su plataforma virtual espacios de rendición de cuentas?					
8	¿Considera que la información acerca de los procesos y normativas de la Municipalidad es precisa y confiable?					
9	¿Es fácil comunicarse con los funcionarios de la Municipalidad a través de la información brindada por las plataformas virtuales?					
10	¿El nivel respuesta que recibe por parte de los funcionarios públicos de la Municipalidad es alta?					
11	¿La información que brinda la municipalidad le permite resolver de manera oportuna sus dudas?					
12	¿Requiere realizar consultas de manera presencial porque la información brindada por las plataformas virtuales no está actualizada?					

Anexo 03: Validez y confiabilidad de instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GOBIERNO ELECTRONICO

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Externa	SI	No	SI	No	SI	No	
1	¿Cree que la información que encuentra en la página web de la Municipalidad de Tambogrande se acomoda a sus necesidades?	x		x		x		
2	¿Considera que los medios que brinda la municipalidad para realizar los trámites virtuales se ajusta a sus necesidades?	x		x		x		
3	¿Cree usted que hay trámites que podrían hacerse desde una plataforma virtual?	x		x		x		
4	¿Considera que la Municipalidad de Tambogrande tiene llegada al ciudadano?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Interna	SI	No	SI	No	SI	No	
5	¿Los medios de atención virtual que brinda la Municipalidad, son de fácil acceso?	x		x		x		
6	¿Los documentos emitidos de manera virtual por la Municipalidad de Tambogrande permite que el proceso sea más rápido?	x		x		x		
7	¿Considera que la municipalidad actualiza constantemente su plataforma virtual para hacer que los procesos sean más rápidos y eficientes?	x		x		x		
8	¿El tiempo en que toma la municipalidad para responder a las demandas virtuales es el adecuado?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Relacional	SI	No	SI	No	SI	No	
9	¿La información que se comparte por su plataforma virtual es actualizada constantemente?	x		x		x		
10	¿Considera que el nivel de respuesta de la Municipalidad por medio de sus plataformas virtuales es rápido?	x		x		x		
11	¿Considera que es importante que la Municipalidad mantenga un contacto con la población por medios virtuales?	x		x		x		
12	¿Cree usted que se debería implementar una plataforma de consultas y reclamos de manera virtual?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: **Mg. Rubio Querevalu Elvis Wilson.** **DNI: 32875536.**

Especialidad del validador: **Maestría en Administración de Empresas y Negocios.**

Chimbote, 01 de noviembre del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

Mg. Rubio Querevalu Elvis Wilson



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCION DEL USUARIO

INSTRUMENTO DE VALIDEZ DE CONVENIO DE INSTRUMENTOS QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO								
Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: Transacciones								
13	¿Cree usted que la implementación de actividades virtuales para facilitar la transferencia de la información y dar mayor rapidez a los trámites son una prioridad para la Municipalidad?	x		x		x		
14	¿Los medios que se utilizan para hacer los trámites (mesa de partes virtual) son de fácil acceso y uso y?	x		x		x		
15	¿Cuenta con la información necesaria para poder realizar los trámites de manera virtual?	x		x		x		
16	¿Considera que la información que comparte con la Municipalidad de Tambogrande se mantiene de forma segura y confidencial?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Transparencia								
17	¿Cree que la información que brinda la Municipalidad se caracteriza por su veracidad y claridad?	x		x		x		
18	¿Considera que la información brindada por la Municipalidad en cuanto a presupuestos y gastos se ajustan a la realidad de su localidad?	x		x		x		
19	¿Cree que es importante implementar en la plataforma virtual de la Municipalidad espacios de rendición de cuentas?	x		x		x		
20	¿Considera que la información acerca de los procesos y normativas de la Municipalidad es precisa y confiable?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Interactividad								
21	¿Es fácil comunicarse con los funcionarios de la Municipalidad a través de la información brindada en las plataformas virtuales?	x		x		x		
22	¿El nivel respuesta que recibe por parte de los funcionarios públicos de la Municipalidad es alta?	x		x		x		
23	¿La información que brinda la municipalidad le permite resolver de manera oportuna sus dudas?	x		x		x		
24	¿Requiere realizar consultas de manera presencial porque la información brindada en las plataformas virtuales no están actualizadas?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Mg. Rubio Querevalu Elvis Wilson.**

DNI: 32875536

Especialidad del validador: **Maestría en Administración de Empresas y Negocios.**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Chimbote, 01 de noviembre del 2020

Mg. Rubio Querevalu Elvis Wilson

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: COMUNICACIÓN INTERNA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cree que la información que encuentra en la página web de la Municipalidad de Tambogrande se acomoda a sus necesidades?	X		X			X	Sugiero ser específico al momento de referir sobre las necesidades dentro del enunciado., otorga mayor comprensión y información objetiva por parte del entrevistado.
2	¿Considera que los medios que brinda la municipalidad para realizar los trámites virtuales se ajusta a sus necesidades?	X		X		X		
3	¿Cree usted que hay trámites que podrían hacerse desde una plataforma virtual?	X		X		X		
4	¿Considera que la Municipalidad de Tambogrande tiene llegada al ciudadano?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Interna	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Los medios de atención virtual que brinda la Municipalidad, son de fácil acceso?	X		X		X		
6	¿Los documentos emitidos de manera virtual por la Municipalidad de Tambogrande permite que el proceso sea más rápido?	X		X			X	Hacer referencia a que procesos.
7	¿Considera que la municipalidad actualiza constantemente su plataforma virtual para hacer que los procesos sean más rápidos y eficientes?	X		X		X		
8	¿El tiempo en que toma la municipalidad para responder a las demandas virtuales es el adecuado?	X		X			X	Reemplazar por la Oportuno, ya que se está queriendo indagar sobre el tiempo no si fue bueno o no.
	DIMENSION 3: Relacional	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿La información que se comparte por su plataforma virtual es actualizada constantemente?	X		X			X	Especificar de quien es la plataforma. (Municipalidad)
10	¿Considera que el nivel de respuesta de la Municipalidad por medio de sus plataformas virtuales es rápido?	X		X			X	El termino Nivel hace referencia a calidad mas no el tiempo, mejorar esta redacción.
11	¿Considera que es importante que la Municipalidad mantenga un contacto con la población por medios virtuales?	X		X			X	Reemplazar la palabra Por ... considerando sinónimos, sugiero: Atraves, mediante, etc. Le da un sentido adecuado a la redacción.
12	¿Cree usted que se debería implementar una plataforma de consultas y reclamos de manera virtual?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [☐] **Aplicable después de corregir** [☒] **No aplicable** [☐]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: **Mgtr. Milagros Cristina Jurado Gutiérrez** **DNI: 43975149**

Especialidad del validador: **Maestría en Gestión del Talento Humano**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de Octubre del 2020


Mgtr. Milagros Jurado Gutiérrez
 Psicóloga - C.P. P. 19282
 ASESORA DE TESIS PRE Y POST GRADO

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CONCIENCIA AMBIENTAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Transacciones	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Cree usted que la implementación de actividades virtuales para facilitar el traspaso de información y mayor rapidez en los trámites son una prioridad para la Municipalidad?	X		X		X		
14	¿Los medios que se utilizan para hacer los trámites (mesa de partes virtual) son de fácil uso y acceso?	X		X		X		
15	¿Cuenta con la información necesaria para poder realizar los trámites de manera virtual?	X		X		X		
16	¿Considera que la información que comparte con la Municipalidad de Tambogrande se mantiene de forma segura y confidencial?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Transparencia	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Cree que la información que brinda la Municipalidad se caracteriza por su veracidad y claridad?	X		X		X		
18	¿Considera que la información brindada por la Municipalidad en cuanto a presupuestos y gastos se ajustan a la realidad de su localidad?	X		X		X		
19	¿Cree que es importante implementar por su plataforma virtual espacios de rendición de cuentas?	X		X		X		
20	¿Considera que la información acerca de los procesos y normativas de la Municipalidad es precisa y confiable?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Interactividad	Si	No	Si	No	Si	No	
21	¿Es fácil comunicarse con los funcionarios de la Municipalidad a través de la información brindada por las plataformas virtuales?	X		X		X		
22	¿El nivel respuesta que recibe por parte de los funcionarios públicos de la Municipalidad es alta?	X		X		X		
23	¿La información que brinda la municipalidad le permite resolver de manera oportuna sus dudas?	X		X		X		
24	¿Requiere realizar consultas de manera presencial porque la información brindada por las plataformas virtuales no está actualizada?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Mgtr. Milagros Cristina Jurado Gutiérrez** DNI: 43975149

Especialidad del validador: **Maestría en Gestión del Talento Humano**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de Octubre del 2020


Mgtr. Milagros Jurado Gutiérrez
PSICOLOGA: C.Ps.P. 19282
ASESORA DE TESIS PRE Y POST GRADO

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: COMUNICACIÓN INTERNA

Nº	DIMENSIONES / ítems:	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Externa								
1	¿Cree que la información que encuentra en la página web de la Municipalidad de Tambogrande se acomoda a sus necesidades?	X		X		X		
2	¿Considera que los medios que brinda la municipalidad para realizar los trámites virtuales se ajusta a sus necesidades?	X		X		X		
3	¿Cree usted que hay trámites que podrían hacerse desde una plataforma virtual?	X		X		X		
4	¿Considera que la Municipalidad de Tambogrande tiene llegada al ciudadano?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Interna								
5	¿Los medios de atención virtual que brinda la Municipalidad, son de fácil acceso?	X		X		X		
6	¿Los documentos emitidos de manera virtual por la Municipalidad de Tambogrande permite que el proceso sea más rápido?	X		X		X		
7	¿Considera que la municipalidad actualiza constantemente su plataforma virtual para hacer que los procesos sean más rápidos y eficientes?	X		X		X		
8	¿El tiempo en que toma la municipalidad para responder a las demandas virtuales es el adecuado?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Relacional								
9	¿La información que se comparte por su plataforma virtual es actualizada constantemente?	X		X		X		
10	¿Considera que el nivel de respuesta de la Municipalidad por medio de sus plataformas virtuales es rápido?	X		X		X		
11	¿Considera que es importante que la Municipalidad mantenga un contacto con la población por medios virtuales?	X		X		X		
12	¿Cree usted que se debería implementar una plataforma de consultas y reclamos de manera virtual?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Marique Luis Bautista Poma DNI: 4644976

Especialidad del validador: Asesor en Gestión Pública

30 de octubre del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CONCIENCIA AMBIENTAL

INDICADORES DE VALORES DE CONFIANZA A TRAVÉS DE LA VARIABLE: CONCIENCIA AMBIENTAL								
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Transacciones								
13	¿Cree usted que la implementación de actividades virtuales para facilitar el traspaso de información y mayor rapidez en los trámites son una prioridad para la Municipalidad?	X		X		X		
14	¿Los medios que se utilizan para hacer los trámites (mesa de partes virtual) son de fácil uso y acceso?	X		X		X		
15	¿Cuenta con la información necesaria para poder realizar los trámites de manera virtual?	X		X		X		
16	¿Considera que la información que comparte con la Municipalidad de Tambogrande se mantiene de forma segura y confidencial?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Transparencia								
17	¿Cree que la información que brinda la Municipalidad se caracteriza por su veracidad y claridad?	X		X		X		
18	¿Considera que la información brindada por la Municipalidad en cuanto a presupuestos y gastos se ajustan a la realidad de su localidad?	X		X		X		
19	¿Cree que es importante implementar por su plataforma virtual espacios de rendición de cuentas?	X		X		X		
20	¿Considera que la información acerca de los procesos y normativas de la Municipalidad es precisa y confiable?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Interactividad								
21	¿Es fácil comunicarse con los funcionarios de la Municipalidad a través de la información brindada por las plataformas virtuales?	X		X		X		
22	¿El nivel respuesta que recibe por parte de los funcionarios públicos de la Municipalidad es alta?	X		X		X		
23	¿La información que brinda la municipalidad le permite resolver de manera oportuna sus dudas?	X		X		X		
24	¿Requiere realizar consultas de manera presencial porque la información brindada por las plataformas virtuales no está actualizada?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Enrique Luis Bautista Rivero DNI: 46444876

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

30 de octubre del 2020



Firma del Experto Informante.

Anexo 04. Cálculo del tamaño de la muestra

La población en el presente trabajo de investigación estuvo conformada por los colaboradores que laboran en la Municipalidad de Tambogrande, en la Provincia de Piura, basados en los siguientes criterios:

- **Criterios de inclusión**
 - Mayores de edad.
 - Laboren en la Municipalidad de Tambogrande.
 - Firma del consentimiento informado.
- **Criterios de exclusión**
 - Menores de edad.
 - Personas que laboren en otros lugares.
 - Aquellos que rechacen participar.

Basado en esto, se trabajó con un el total de colaboradores que laboran en la Municipalidad de Tambogrande en la Provincia de Piura, haciendo un número de 94 trabajadores.

Anexo 05. Autorización de la institución



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CP2020-030

Chimbote, 01 de noviembre de 2020.

Sr. ALFREDO RENGIFO NAVARRETE
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL TAMBOGRANDE
PIURA

Presente

De mi especial consideración:

Es grato expresarle mis saludos a nombre de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo de Chimbote y desearle todo tipo de éxitos en su gestión al frente de su representada.

La Escuela de Posgrado ha previsto en su plan de estudios el desarrollo de Informes de Investigación, las mismas que estamos seguros contribuirán a la consolidación del aprendizaje de nuestros estudiantes.

Por esta razón, es nuestro interés solicitarle las facilidades para que el alumno **ROSAS RUBIO ELIO MANUEL**, estudiante del Programa Académico de Maestría del periodo 2020-2, pueda aplicar sus encuestas/entrevistas a fin de estudiar alguna problemática de interés para su empresa/institución y por consiguiente logre desarrollar su Informe de Tesis por lo que solicitamos nos brinde su apoyo en la realización de la misma.

Seguros de contar con su apoyo, nos suscribimos de Usted reiterando nuestro afán por trabajar mancomunadamente por el desarrollo y bienestar de la comunidad.

Atentamente



MANUEL JORGE VARGAS LLUMPO
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO - CHIMBOTE



Anexo 06: Declaración jurada de autoría y Autorización de publicación de artículo científico

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Elio Manuel Rosas Rubio estudiante (), egresado (x), docente (), del Programa Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 32960034, con el artículo titulado:

"Relación del gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Tambogrande, 2020"

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Chimbote, 21 de enero 2021



Elio Manuel Rosas Rubio
DNI N° 32960034